LA POSTE
SOLUTIONSBUSINESS

NEWS - CERTINOMIS : l'e-administration de proximité / CAS D'ÉCOLE - Coca-Cola Entreprise passe à l'urne numérique / À LA LOUPE - MEDIAPOST/ SOGEC : une offre complémentaire pour optimiser votre relation client

solutionscourrier

le magazine du courrier au service des entreprises – n° 18 – MAI 2011

LE NUMÉRIQUE S'INVITE DANS LES ENTREPRISES

LA POSTE

www.laposte.fr

RSI

Répertoire des
Sociétés et des
Indépendants

Sociétés et Indépendants,

vous recherchez les coordonnées
et les informations juridiques de vos futurs
partenaires commerciaux
Consultez dès à présent notre répertoire !

http://www.repertoiredespros.com

“Nous concilions pour vous le meilleur du papier et du pixel”

Les échanges numériques sont une part importante du quotidien de travail de toutes les entreprises, que ce soit pour communiquer avec leurs fournisseurs, leurs clients, leurs salariés ou les administrations.

Cette révolution numérique, dans laquelle le support papier et le support numérique se révèlent parfaitement complémentaires, La Poste, fidèle à sa mission de tiers de confiance des échanges, en est pleinement partie prenante.

Nous avons transposé sur Internet nos activités et nos savoir-faire historiques, nous gérons la complexité du parcours d’une information, qui se «promène» entre les supports papier et numérique. Et, bien sûr, nous confortons la valeur irremplaçable du papier pour renforcer votre relation client. Bref, nous concilions pour vous le meilleur du papier et le meilleur du numérique, les pigments et les pixels !

La complémentarité d’usage entre ces deux supports est au cœur de ce numéro de *Solutions Courrier,* consacré aux échanges numériques. La complémentarité, mais aussi la facilité de mise en place, puisque nous vous simplifions l’accès à la société numérique grâce à un certain nombre de solutions en mode SaaS. À la clé, optimisation des coûts, rapidité de traitement, traçabilité des données.

Gérez vos bulletins de paie et vos factures avec DIGIPOSTE, optimisez vos envois de courrier avec la Lettre Recommandée Électronique ou les solutions MAILEVA (1), numérisez votre courrier avec NOVASCAN (1), authentifiez vos envois numériques avec CERTINOMIS (1)... Le Groupe La Poste met tout en œuvre pour vous simplifier la vie dans le monde des échanges numériques…

Bonne lecture à tous !

Nicolas Routier,
Directeur général du Courrier,
Président de SOFIPOST, holding
des filiales Courrier du Groupe La Poste.

(1) MAILEVA, NOVASCAN et CERTINOMIS sont des offres de DOCAPOST, filiale du Groupe La Poste.

© André Tudéla

NATIXIS
RACING METRO 92
Samedi 12 février 2011 à 14h
Saison 2010 / 2011
Top 14 Orange - 18ème journée
16 octobre 2010
Chabal, l'homme du match !

Le sens de l'accueil VIP !

À la suite d'un match de *H Cup*, la célèbre coupe d'Europe de rugby, l'une des six hôtesses d'accueil de CC Team Aurore, filiale de La Poste, a eu l'honneur de remettre à l'impressionnant Sébastien Chabal le trophée « Dove Men Care » le désignant comme « l'homme du match ». L'équipe d'hôtesses de CC Team Aurore accompagne en effet les joueurs du Racing Métro 92 sur toutes leurs rencontres à domicile. Elles sont chargées d'assurer l'accueil des entreprises abonnées au club VIP « Racing Business club » et les rencontres exclusives avec les rugbymen.

© Attitude Rugby

solutionscourrier
est édité par La Poste

Direction du Courrier

Direction de la Communication
et des Relations Institutionnelles

CP D 715
111 boulevard Brune
75670 PARIS CEDEX 14
Tél.: 01 55 44 00 00

Solutions Courrier
est une publication
de l'@gence d'infos

Directeur de
la publication:
Michel Wiener

Rédacteur en chef:
Nathalie Gorin

Membres du comité de rédaction:
Benjamin Alcorta, Betty Baron,
Éric Batalka, Céline Baumann,
Sophie Bonniau, Maryam Bruns,
Annick Costa, Christine Daguenel,
Laure Espinassier, Corinne Estève,
Hélène Gallo, Catherine Gautier,
Jacques Guittet, Virginie Laumonier,
Stéphanie Lesné, Kevinn Lorvellec,
Myriam Nessali, Marie Perez, Agnès
Presberg, Marguerite Raby.

Rédaction:
Camille Banon, Nicolas Delaleu,
Laure Deschamps, Éric Espinosa,
Nicolas Fournier, Catherine
Gaudenz, Damien Guillou,
Pierre Lorimy, Guillaume Mollaret,
Anne-Sophie Ozouf.

Conception et réalisation:
meanings
256 rue du Faubourg Saint-Martin
75010 PARIS
Tél.: 01 45 49 29 34
Directeur de création:
Vincent Junier; directrice artistique:
Céline Marie; maquettiste:
Hélène Dachy;
secrétaire de rédaction:
Gilles Charrot.

La Poste, société anonyme
au capital de
3 400 000 000 euros
RCS Paris 356 000 000
Siège social:
44 boulevard de Vaugirard
75757 Paris CEDEX 15

Imprimé par edipro sur papier FSC
122 rue Édouard-Vaillant
92593 LEVALLOIS-PERRET CEDEX

ISSN: 1958-735X
Dépôt légal:
2e trimestre 2011

Pour une utilisation responsable
des ressources forestières,
ce document a été imprimé sur
du papier fabriqué avec 100 %
de fibres certifiées FSC.

Sommaire solutionscourrier

News 6-11

DOCAPOST lance la première carte étudiante virtuelle multiservices;
Le marketing par SMS; Vos fichiers d'adresses clients à jour avec Charade...

Initiatives 12-15

Logistique: l'e-commerce choisit l'expertise 12

La Poste aide les jeunes en difficulté; Exprimez votre côté éco-créatif! 14

Réseaux 16

Multiplication des écrans: des usages à ne pas perdre de vue!

dossier 17-23

Le numérique s'invite dans les entreprises!

Immédiateté, réactivité et traçabilité: le tiercé gagnant 18

Interview de Philippe Nieuwbourg, directeur du musée de l'informatique et spécialiste du CRM et de la business intelligence 19

Passer en mode numérique: comment faire? 20

Interview de Laurent Gontier, directeur du développement des activités RH, Direction du Courrier de La Poste 21

«Nous avons fait de l'EDI un avantage concurrentiel!» Interview d'Antoine d'Hérouville, directeur des systèmes d'information de La Brosse et Dupont 22

Les solutions du Groupe La Poste 23

DÉCRYPTAGE 25-33

Cas d'école 26

Darty Box accompagne ses nouveaux abonnés avec la LRE 26

DOCAPOST DPS prend en charge les factures de Terreal! 28

Coca-Cola Entreprise passe à l'urne numérique 30

À la loupe 31

La gestion numérique de votre courrier entrant avec NOVASCAN 31

MEDIAPOST/SOGEC: optimisez votre relation client 32

À votre service 34-35

Des timbres aux couleurs de nos régions; Dites-le depuis votre smartphone avec «MaCartaMoi»...

Retrouvez désormais votre magazine *Solutions Courrier* en pdf et en version interactive sur www.laposte.fr/magazinesolutionscourrier ou en scannant le code ci-dessous.

COMMENT ÇA MARCHE?
• Téléchargez une application de lecture de QR Code (Mobiletag, Lynkee...) • Lancez l'application et flashez le code à l'aide de l'appareil photo de votre smartphone ou de votre tablette tactile • Consultez le dernier numéro de *Solutions Courrier* et les archives en pdf ou en version interactive.

MESAVANTAGES.NET

DES AVANTAGES POUR VOUS ET VOS SALARIÉS, EN UN SITE !

Bien manager, cela signifie aussi savoir motiver et récompenser ses équipes. Le site internet mesavantages.net vous propose précisément toute une panoplie de solutions pour fidéliser vos collaborateurs. Ainsi, vous pouvez augmenter leur pouvoir d'achat en leur donnant accès à des remises commerciales allant jusqu'à 84 %, sur une vaste sélection de partenaires, ou encore offrir à vos meilleurs éléments des dotations à utiliser sur la boutique en ligne Avantages.
En souscrivant à ce service, vous pouvez en plus personnaliser votre boutique en utilisant le logo de votre entreprise, bénéficier d'une aide juridique par téléphone, ou bien encore obtenir des remises spécifiques pour équiper votre PME (bureautique, logiciels…). ▮

> Pour plus d'infos : www.mesavantages.net

CARTE CERTINOMIS TÉLÉPROCÉDURES

L'e-administration de proximité

Régler certaines formalités administratives de votre PME (notamment les correspondances avec le Trésor public, la préfecture…) en mode numérique ? C'est aujourd'hui possible grâce à la certification numérique et à CERTINOMIS, société de DOCAPOST, qui a développé la gamme complète pour protéger l'identité électronique des personnes et des services informatiques.
La solution CERTINOMIS confère une valeur juridique à vos échanges numériques par l'authentification sécurisée de la signature électronique. En plus, la carte CERTINOMIS Téléprocédures est utilisable sur l'ensemble des procédures numériques, quels que soient leur niveau de sécurité et leur référentiel (PRISv1 ou RGS).
S'adresser à une société du Groupe La Poste, c'est, enfin, bénéficier d'avantages exclusifs, proximité oblige : CERTINOMIS vous permet ainsi d'enregistrer votre identité électronique sur carte à puce directement en bureau de poste, avec contrôle d'identité pour une sécurité optimale.

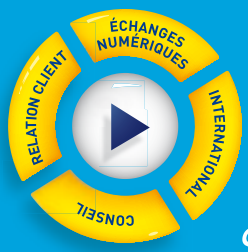
> Plus d'infos : www.certinomis.com

MULTISERVICES

La première carte étudiante dans un mobile

Depuis le 18 février, les étudiants de l'Université de Nice Sophia Antipolis peuvent tester un nouveau projet piloté par EXTELIA, société de DOCAPOST : le Nice Future Campus. Première en Europe, il s'agit d'une carte étudiante virtuelle multiservices, intégrée dans les mobiles des 200 étudiants participant au test. Il s'agit de satisfaire tous leurs besoins quotidiens : paiement, transport, contrôle d'accès, vie étudiante, réseaux sociaux et applications mobiles. Concentré d'innovations, cette nouvelle carte étudiante est la première à utiliser une technologie sans contact, ou RFID/NFC (Radio Frequency Identification/Near Field Communication). ▮

© Pressmaster - Frédéric Deligne



LA POSTE
SOLUTIONS**BUSINESS**

ET SI VOUS FAISIEZ APPEL À LA POSTE POUR VOUS E-DÉVELOPPER EN TOUTE CONFIANCE ?

Le savoir-faire de La Poste existe aussi en numérique, avec les mêmes garanties et la même sécurité que pour vos échanges de courrier papier. Numérisation et/ou rematérialisation de tous types de documents, archivage sécurisé on-line, vote électronique... Profitez d'un large choix de solutions numériques pour faciliter les échanges et développer la relation avec vos collaborateurs et vos clients.
Pour plus d'informations, rendez-vous sur www.laposte.fr/solutions-numeriques

La Poste Solutions Business, les nouveaux choix pour développer votre entreprise.

Pour scanner ce code, téléchargez un lecteur de QR CODE gratuit dans le centre d'applications de votre mobile.

LA POSTE

LA CONFIANCE DONNE DE L'AVANCE

www.laposte.fr

La Poste – SA au capital de 1 000 000 000 € – 356 000 000 RCS PARIS – Siège social : 44 boulevard de Vaugirard – 75757 PARIS CEDEX 15 – Illustration : Mathematic – ★ EURO RSCG C&O
3634 : 0,34 € TTC/min à partir d'un téléphone fixe.

SUIVEZ VOS COURRIERS JUSQU'AU BOUT DU MONDE !

Il y a du changement pour vos envois à l'international. Désormais, vous pouvez suivre vos courriers internationaux jusqu'à leur arrivée à la frontière française et, pour une vingtaine de pays, jusqu'à leur distribution ! Pour les particuliers comme pour les entreprises, il suffit d'apposer sur les envois de moins de 2 kg, affranchis en service prioritaire, un sticker « Export Suivi », vendu à l'unité à 2,80 € ou par carnet de 5 à 12 € en bureau de poste, en établissement Courrier ou sur www.laposte.fr/timbres. Pour les entreprises utilisant une machine à affranchir, l'offre sera disponible à 1,70 € l'unité. Parmi les vingt destinations pour lesquelles le suivi est assuré jusqu'à la distribution, citons l'Allemagne, la Grande-Bretagne, la Belgique, la Suisse et l'Espagne, mais aussi les États-Unis et le Canada ! Si le paysage du suivi de vos courriers change, son fonctionnement, lui, reste le même : tout se passe sur www.laposte.fr ou *via* le 3634. ▮

IMMOBILIER

UNE APPLICATION MOBILE POUR TROUVER VOS NOUVEAUX LOCAUX

À la recherche de nouveaux locaux ? La nouvelle application pour smartphone Realme vous permet de repérer les biens à vendre autour de vous et les informations pratiques qui les concernent, simplement, en quelques clics. Développée par le Real Group, spécialiste de la recherche d'espaces immobiliers tertiaires depuis des terminaux mobiles, cette application a été spécialement conçue pour les dirigeants de PME. L'utiliser est un jeu d'enfant. Recherchez vos locaux par quartier grâce à la fonction géolocalisation et, grâce à la fonction réalité augmentée, visez avec votre smartphone un bâtiment : vous aurez instantanément toutes les informations nécessaires, les caractéristiques du bien et les coordonnées du distributeur. Cette application est téléchargeable gratuitement, et compatible avec les principaux systèmes de smartphone (iPhone, iPad, Androïd…). ▮

› Plus d'infos : www.realgroup.fr

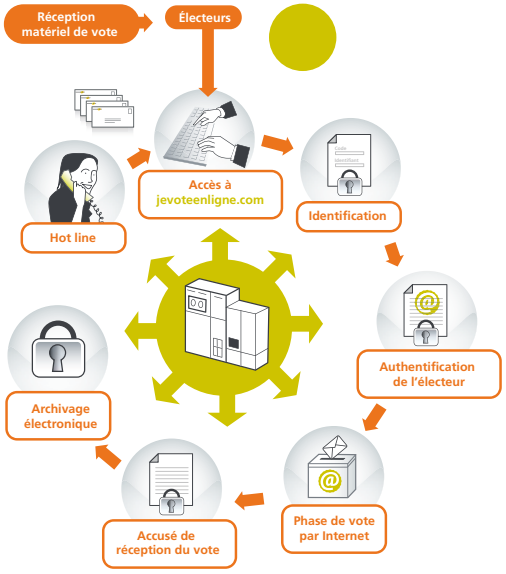
INTERNET

JeVoteEnLigne.com : simplicité, rapidité et sécurité

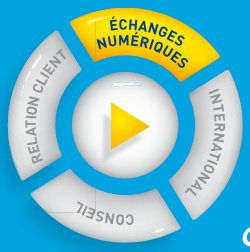
Organiser des élections professionnelles est une obligation légale à la charge de l'employeur. Pour vous aider, EXTELIA, société de DOCAPOST, filiale du Groupe La Poste, présente sa solution JeVoteEnLigne.com qui permet au DRH de configurer son élection sur Internet et offre aux employés un accès aux urnes en ligne 7 j/7 et 24 h/24 pendant toute la durée du scrutin. Facile à mettre en place, le système, grâce au mode SaaS (« Software as a Service »), est autonome et ne nécessite aucune installation de logiciel : il suffit de se connecter à Internet ! Le site prend en charge toute la procédure, de la mise en place du service jusqu'aux résultats, édités aux formats légaux préremplis, prêts à être signés. Petit plus : vous pouvez même personnaliser le site à l'image de votre entreprise, et choisir d'envoyer le matériel de vote par courrier papier et/ou par e-mail sécurisé. ▮

› Plus d'infos : www.JeVoteEnLigne.com

Le vote, côté électeur



© DR - La Poste - Real Group



LA POSTE
SOLUTIONS**BUSINESS**

VOTE EN LIGNE.
LA SOLUTION DE VOTE PAR INTERNET QUI FACILITE L'ORGANISATION DE VOS ÉLECTIONS.

À partir d'une simple connexion Internet, vous pouvez désormais organiser toutes vos élections. Avec la solution VOTE EN LIGNE de La Poste, vos salariés ont la possibilité de voter à distance, 7j/7, 24h/24 pendant toute la durée du scrutin. Confidentialité, anonymat et sécurité des élections sont garanties, en parfaite conformité avec la législation en vigueur. Très simple à mettre en œuvre, cette solution clé en main vous permet de maîtriser votre budget et d'obtenir les résultats de l'élection en temps réel.

Pour plus d'informations, rendez-vous sur www.laposte.fr/voteenligne

La Poste Solutions Business, les nouveaux choix pour développer votre entreprise.

La Poste – SA au capital de 1 000 000 000 € – 356 000 000 RCS PARIS – Siège social : 44 boulevard de Vaugirard – 75757 PARIS CEDEX 15 – Illustration : Mathematic – EURO RSCG C&O
3634 : 0,34 € TTC/min à partir d'un téléphone fixe.

LA POSTE

LA CONFIANCE DONNE DE L'AVANCE

www.laposte.fr

Les PME adoptent les réseaux sociaux

Internet est devenu notre quotidien, aussi bien dans la sphère privée que professionnelle. Selon l'étude de l'Institut Sage, qui a réalisé un état des lieux en 2009, 92% des PME en étaient équipées, et une sur cinq utilisait les réseaux sociaux. Les dirigeants y voient un moyen d'innover en matière de communication (à 90%) et de marketing (à 80%).

Facebook et Twitter ont bien sûr le vent en poupe, mais d'autres tendances émergent. Des réseaux comme Viadeo sont de plus en plus sollicités par les demandeurs d'emploi comme par les PME, avec 51% des dirigeants qui y voient une innovation en matière de recrutement. Le Web 2.0 a donc de l'avenir dans la sphère professionnelle. Seul revers de la médaille: la fréquentation des sites internet officiels des entreprises est en baisse, au profit de leurs équivalents sur les réseaux sociaux.

MEDIAPOST fait l'acquisition stratégique du groupe MEDIAPRISM

MEDIAPOST vient d'annoncer l'acquisition de 80% du capital de MEDIAPRISM Group, leader dans le domaine de la connaissance client avec une base de données rassemblant 36 millions d'adresses de consommateurs français, soit la plus importante du marché! Ce rapprochement renforce également la capacité de conseil en stratégie de marketing relationnel de MEDIAPOST. Enfin, la présence de MEDIAPRISM en Belgique, en Espagne et au Royaume-Uni permet à MEDIAPOST de conforter sa présence au niveau européen. Après la récente acquisition de SOGEC, MEDIAPOST couvre donc désormais l'ensemble de la chaîne de valeur de la relation client, depuis la réflexion stratégique jusqu'à l'exploitation et l'enrichissement des bases de données clients, en passant par la Business Intelligence et le ciblage, le choix des supports ou encore l'analyse des résultats. Une offre complète pour répondre aux besoins de tous les annonceurs!

SCANNEZ, ENVOYEZ!

Difficile d'envoyer des documents à vos commerciaux lorsqu'ils sont en déplacement? Alors, Speed Scan Services de La Poste facilite vos envois de documents à votre personnel nomade. Avec ce nouveau service, vous numérisez et transmettez presque instantanément par e-mail tous vos bons de commande, devis, courriers... Vous communiquez facilement et instantanément avec vos employés, où qu'ils soient, sans coûts supplémentaires. Speed Scan Services est associé à la plate-forme de numérisation et d'archivage NOVASCAN (en mode SaaS), qui permet un accès 24 h/24 et 7 j/7 à tous vos documents numérisés réunis sur un site web dédié. Globale, l'offre comprend les ressources humaines, l'installation, le coût de l'équipement, ainsi que la maintenance et les consommables.

> Plus d'infos: www.dynapost.fr

PAGEONDEMAND.COM

CRÉEZ VOTRE E-CATALOGUE EN TOUTE SIMPLICITÉ!

PageOnDemand.com, expert catalogue, lance une nouvelle offre: la plate-forme e-catalogue pour iPhone et iPad pour optimiser la rentabilité de votre commerce en ligne. Car, on le sait, plus une entreprise est présente sur différents canaux, plus elle a de chance de fidéliser et de développer sa clientèle. Grâce à l'outil PageEX™, la réalisation du catalogue en ligne est rapide et immédiatement disponible sur iPhone et iPad, dans une version dynamique fonctionnant comme un site web. Si vous avez déjà votre catalogue PageOnDemand.com, PageEX™ le convertit automatiquement en une minute!

> Plus d'infos: www.pageondemand.com

© Jason Edwards/Getty Images/National Geographic - Evolis - Treenabeena/Fotolia - Satas - La Poste - Euro RSCG C&O

BUREAUTIQUE

Créez vous-même vos cartes de visite et vos badges

Vous ne souhaitez pas qu'on entre dans votre entreprise comme dans un moulin ? Alors, équipez-vous de Badgy, le nouveau modèle pour l'impression de vos badges et cartes de visite en couleur. D'une capacité de 100 cartes pour une vitesse d'impression de 40 secondes par carte, sa petite taille n'enlève rien à sa performance, au contraire ! Connexion USB, logiciel de personnalisation des badges et des cartes, bibliothèque de cartes à télécharger… Tout est réuni pour vous permettre de concevoir facilement et rapidement des créations aux couleurs de votre PME.

> Pour plus d'infos : www.ope.satas.fr/badgy

LE MARKETING PAR SMS A DE L'AVENIR

L'intérêt du marketing par SMS ? C'est la possibilité de toucher un public plus large que jamais, tout en individualisant au maximum la relation. En 2010, pas moins de 81 % des utilisateurs de mobiles se disaient intéressés par la réception de toutes sortes de SMS venant des entreprises, d'après une étude de l'Association française du multimédia mobile et de médiamétrie. Par ailleurs, 40 % des sondés se déclaraient tout à fait ouverts aux SMS commerciaux (promotions, événements, programmes de fidélité…). Une nouvelle preuve, s'il en fallait, que le marketing se doit d'être multicanal. ▮

Votre facture devient un canal de relation client

Votre facture peut devenir, avec Affideo, un nouveau moyen de développer une relation privilégiée avec vos clients. Désormais, factures ou relevés envoyés à vos clients peuvent intégrer couleurs et informations personnalisées : une forte valeur ajoutée attendue par vos destinataires.

Historique de consommation, offre promotionnelle personnalisée… votre facture constitue un véritable levier pour fidéliser vos clients et, pourquoi pas, favoriser l'achat de nouveaux services ou produits.

Le livre blanc, disponible sur www.laposte.fr/solutionsbusiness, ouvrage de référence sur le sujet de la relation client, vous accompagne dans cette démarche.

Vous y trouvez tous les conseils d'experts et toutes les clés pour faire de votre facture ou relevé un nouveau canal de votre relation client. ▮

SUIVEZ VOS CLIENTS AVEC CHARADE

Pour maintenir à jour vos fichiers d'adresses clients, pensez au traitement Charade de La Poste : ce processus identifie les anciennes adresses des personnes qui viennent de déménager et les met à jour. L'offre est d'autant plus intéressante que la durée de conservation des données contenues dans la Base nationale des changements d'adresses, gérée par le Service national de l'adresse, vient de passer de 36 à 60 mois, soit 5 ans. Avec une couverture de 80 % des changements d'adresses de particuliers (de 92,9 % si l'on en exclut les 20-25 ans), le traitement est le plus performant du marché. Avec Charade, le courrier est ainsi mieux distribué et les plis non distribuables limités, pour une plus grande satisfaction des clients ! ▮

> Plus d'infos : www.laposte.fr/sna

Logistique

L'e-commerce choisit l'expertise

La logistique, ça ne s'improvise pas. Les sociétés de vente en ligne confrontées à une croissance rapide s'en rendent compte. NEOLOG, société du Groupe La Poste experte en logistique, accompagne de nombreuses entreprises. Reportage sur la plate-forme NEOLOG d'Évry-Lisses, dans l'Essonne.

S'occuper de sa logistique quand on est commerçant en ligne ? Pas aussi simple qu'il n'y paraît. Souvent débordés par le succès de leur e-commerce, les entrepreneurs doivent faire un choix : gérer leur propre entrepôt et s'improviser logisticien – au risque qu'il soit mal dimensionné à leurs besoins –, ou externaliser leur logistique et se concentrer sur leur développement économique. Aspora.com, qui développe 2,2 millions d'euros de chiffre d'affaires, a opté pour la seconde solution. En mars, cette entreprise spécialisée dans la vente d'articles de sports a franchi le pas. En un week-end, ses 5 000 produits ont été déménagés depuis son entrepôt de Mareuil-les-Meaux (77) jusqu'à la plate-forme de NEOLOG, à Évry-Lisses (91), tout près d'Orly. *« Nous avions atteint des volumes trop importants, et n'arrivions plus à satisfaire la demande. Depuis cet automne, nous freinions notre développement,* explique le cogérant d'Aspora, Jérôme Hardy. *Notre logistique n'était pas adaptée au nombre de commandes. Externaliser nous a permis de nous recentrer sur notre métier, le commerce, et de gérer notre croissance sereinement. »*

C'EST À NEOLOG DE S'ADAPTER

Chez NEOLOG, la prise en charge est complète, de la réception des marchandises à leur envoi aux clients, en passant par leur conditionnement. Un système informatique adapté aux contraintes de chaque activité, comme l'habillement où les références sont très importantes, peut même être créé. *« Nous partons du principe que c'est à NEOLOG de s'adapter à l'entreprise en fonction de son trafic et de ses références »,* complète Jean-Philippe Girard, directeur commercial. Concernant Aspora, le défi était de taille : l'entreprise compte plus de 20 000 références produit.

> **Externaliser nous a permis de nous recentrer sur notre métier, le commerce"**

Chez NEOLOG, c'est à 12 h 10 que l'activité s'emballe : à cette heure précise, les équipes reçoivent les 200 bons de commande – et donc, autant de colis à traiter pour Aspora. À 18 h, tout doit être prêt pour leur envoi vers l'e-client final. Chaque produit, chaque colis ou enveloppe matelassée, fait l'objet d'une manipulation soigneuse, avant d'être confié à La Poste. L'autre « plus » de NEOLOG, c'est son réseau de onze sites logistiques ultrasécurisés. Bénéficiant du « label » La Poste, cette capacité de stockage de 125 000 m² dans l'Hexagone lui permet d'être au plus proche de l'entreprise et de son client. *« Externaliser sa logistique n'a, au départ, rien de naturel pour un e-commerçant,* convient Jean-Philippe Girard. *Mais, c'est une étape nécessaire dans la croissance. Pour autant, les entreprises ont besoin de pouvoir garder un lien de proximité et, par exemple, de visiter leur stock quand elles le souhaitent. »* Jérôme Hardy le reconnaît : *« Nous sommes installés à 40 km d'Évry-Lisses. Si je n'avais pas eu cette possibilité de venir quand je le souhaite, je n'aurais pas externalisé la logistique ».*

Paradoxe du secteur : aussi virtuelle que soit son interface, l'e-commerçant a besoin de visualiser ses stocks, qui eux, sont bien réels. ▮

E-COMMERCE, MODE D'EMPLOI

- L'e-commerce en France, ce sont 82 000 sites marchands, dont plus de 3 000 expédient plus de 100 colis par jour... Et ils sont de plus en plus nombreux à faire appel à des logisticiens spécialisés, à même d'optimiser leurs envois, tel que le propose NEOLOG.
- NEOLOG, ce sont 450 salariés en service 24 h/24, 6 jours sur 7, la gestion de 8 500 rotations routières quotidiennes, 125 000 m² d'entrepôts, 11 plates-formes sécurisées partout en France. Chaque commerçant peut avoir accès à son stock. En outre, chaque entreprise bénéficie d'un suivi personnalisé avec un interlocuteur unique.
- NEOLOG peut se prévaloir de beaux succès, avec notamment la reprise de la logistique de Sarenza.com en partenariat avec ADS, 123 Familles, Aspora et de nombreux autres clients dans divers secteurs d'activité.

© Éric Larrayadieu

UN INTERLOCUTEUR UNIQUE. Jérôme Hardy, gérant d'Aspora, peut venir dans l'entrepôt d'Évry-Lisses quand il le souhaite. Comme chaque client de NEOLOG, il est toujours reçu par le même interlocuteur qui connaît parfaitement l'état de ses stocks.

UNE GESTION INFORMATISÉE DES STOCKS. Les services de NEOLOG mettent au point un système informatique spécifique pour chaque entreprise. À tout moment, l'entreprise peut connaître l'état de ses entrées et sorties de marchandises.

DES LIVRAISONS QUOTIDIENNES. L'ensemble des colis part impérativement à 18 heures. Depuis midi, le personnel de NEOLOG s'attelle à préparer les commandes afin que le client final puisse réceptionner sa marchandise dans les temps.

UNE MISE EN COLIS ENTIÈREMENT MANUELLE. Préparée à la main, chaque commande est traitée soigneusement, de A à Z, par un logisticien.

CONCOURS

Exprimez votre côté éco-créatif !

Après le succès de l'opération 2010, ColiPoste réitère son concours ouvert à tous pour imaginer l'édition spéciale de l'emballage Colissimo 2011. Très impliquée dans la réduction des émissions de CO_2 (éco-comparateur de l'acte d'achat, utilisation de véhicules électriques silencieux, formation à l'éco-conduite, tri des déchets…), La Poste souhaite exploiter cette année la fibre éco-responsable de chacun en proposant le thème du développement durable.
Un jury de professionnels du design et de l'environnement a présélectionné un ensemble de créations réalisées entre le 1er mars et le 14 avril. Vous pouvez désormais voter pour votre design préféré sur le site www.imagine-colissimo.fr. Verdict le 31 mai ! ▮

DÉVELOPPEMENT DURABLE

UN TOUR DE FRANCE DES VÉHICULES ÉLECTRIQUES

La Poste et l'UGAP(1), respectivement pilote et coordonnatrice du groupement de commandes de véhicules électriques, ont décidé d'organiser en 2011, avec le concours de l'Avere-France(2), un Tour de France des véhicules électriques. Lancé à Lyon le 1er février dernier, il s'achèvera en novembre au Salon des maires, à Paris. Organisé dans le cadre de journées consacrées aux achats publics, cet événement a pour objectif de favoriser l'émergence d'une offre de véhicules électriques économiquement viable et d'inciter les acteurs régionaux (municipalités, communautés d'agglomérations ou urbaines…) à rejoindre la démarche. En développant leurs parcs de véhicules électriques, les collectivités locales peuvent devenir de véritables ambassadeurs de ce nouveau mode de transport propre, et ainsi promouvoir plus largement l'utilisation des voitures électriques. Le niveau de commandes initial, estimé à 50 000 véhicules électriques dès fin 2011, pourrait s'élever à plus de 100 000, en tenant compte des demandes provenant de nombreux secteurs d'activité. ▮

(1) UGAP : Union des groupements d'achats publics.
(2) Avere-France : Association des véhicules électriques routiers européenne.

RENCONTRES

Une matinée dédiée au marketing direct

Le 17 mai dernier s'est tenue la deuxième édition des Matinées du marketing direct organisée conjointement par l'ESSEC, l'ISIS (Institute for Service Innovation & Strategy) et La Poste, partenaires sur les problématiques de la conquête et de la fidélisation clients. Des experts en marketing direct ont été mobilisés pour proposer aux chefs d'entreprise franciliens des éclairages sur les nouveaux outils de communication au service de l'innovation marketing, mais aussi des clés pour aider à affiner la stratégie multicanale de son entreprise. Au programme : comment communiquer avec le consommateur 2.0 ? Comment repenser sa relation client ? Des interventions nourries de réflexions d'entrepreneurs et de chercheurs, et illustrées par des retours d'expérience. ▮

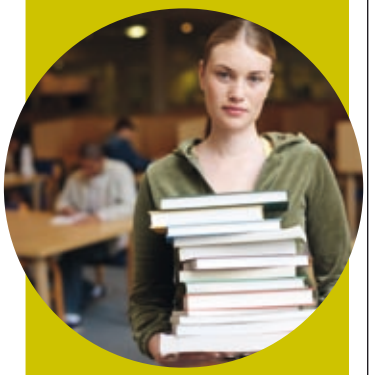
> Retrouvez tout le contenu de cette matinée sur www.matinees-md.com

© Corbis - Fotolia, Laetitia Guyot - La Poste - Création graphique@mamzelleli.com//03.2011 - Stockbyte

ÉDUCATION

LA POSTE AIDE LES JEUNES EN DIFFICULTÉ

Donner une deuxième chance aux jeunes qui ont arrêté leurs études ? C'est l'objectif de l'École de la 2e Chance (E2C), de Paris avec qui Le Groupe La Poste a signé un partenariat en décembre dernier, concrétisant trois années de travail. Cette « école » atypique encourage et accompagne les jeunes sortis trop tôt du système scolaire dans leurs démarches pour reprendre des études, découvrir un métier et trouver un emploi. La Poste apporte sa pierre à l'édifice en proposant aux élèves de l'E2C de découvrir la



large panoplie des métiers du Groupe avec la possibilité d'effectuer de courts stages au sein de l'Enseigne, du Courrier ou de l'une de ses filiales. Le partenariat va plus loin en leur ouvrant également de vraies perspectives d'emploi. En effet, chaque élève a l'opportunité, s'il le souhaite, de postuler au Formaposte IDF, CFA « hors les murs » de La Poste et de débuter un apprentissage en alternance… Autant de coups de pouce pour aborder l'avenir plus confiants.

Philippe CASSES,
responsable grands comptes
Direction du Courrier, Auvergne

Marie-Christine JOVER,
responsable du service courrier
du Conseil Général de l'Allier

Comment informer clients et usagers en temps réel ?

Le service des transports scolaires du Conseil Général de l'Allier utilise les envois de SMS *via* MAILEVA pour alerter les usagers en cas d'imprévus. Un choix aux multiples atouts, très apprécié des collégiens et des parents d'élèves.

Pourquoi avez-vous choisi l'envoi de SMS *via* MAILEVA ?
Marie-Christine Jover : Notre besoin initial portait sur la Lettre Recommandée Électronique de La Poste *via* MAILEVA pour assurer une traçabilité et pour être réactifs. Dans cet esprit, nous avons voulu répondre à une problématique du service des transports : informer rapidement les usagers des transports scolaires. L'envoi de SMS *via* MAILEVA correspondait à cette attente.
Philippe Casses : L'outil est apparu comme la solution idéale pour contacter en un temps record les usagers, et les prévenir de difficultés rencontrées sur le réseau, en particulier lors d'épisodes neigeux. Car tous les jours, 14 000 élèves utilisent 400 véhicules de transport gérés par le Conseil Général de l'Allier.

Appréciez-vous, comme pour la LRE, le fait de suivre avec facilité les envois réalisés ?
M.-C. J. : Oui, la facilité du traitement des statistiques est un point à souligner. L'hiver dernier, nous avons envoyé 77 000 SMS au cours de sept opérations. Grâce au suivi des contacts, nous avons pu identifier les numéros erronés. Nous avons ainsi actualisé 3 % de nos contacts pour avoir un fichier utilisable et limiter les erreurs.

Quels sont les avantages du service MAILEVA ?
M.-C. J. : Il est facile d'utilisation, accessible à partir de n'importe quel ordinateur équipé d'un navigateur web. Mais il est aussi très rapide. Il permet en effet d'alerter en moins de 15 minutes près de 10 000 contacts d'une difficulté de transport. Pour Christian Picherit, le responsable des services transport, l'envoi de SMS constitue un vrai outil d'information en temps réel avec nos usagers. Par ailleurs, le coût d'envoi est très intéressant.
P. C. : La réactivité et l'accessibilité du service sont des points indispensables du service client. En cas de problème sur les routes, la personne en charge de la veille peut se connecter et transmettre immédiatement l'information à ses abonnés, quels que soient l'heure et le lieu où elle se trouve.

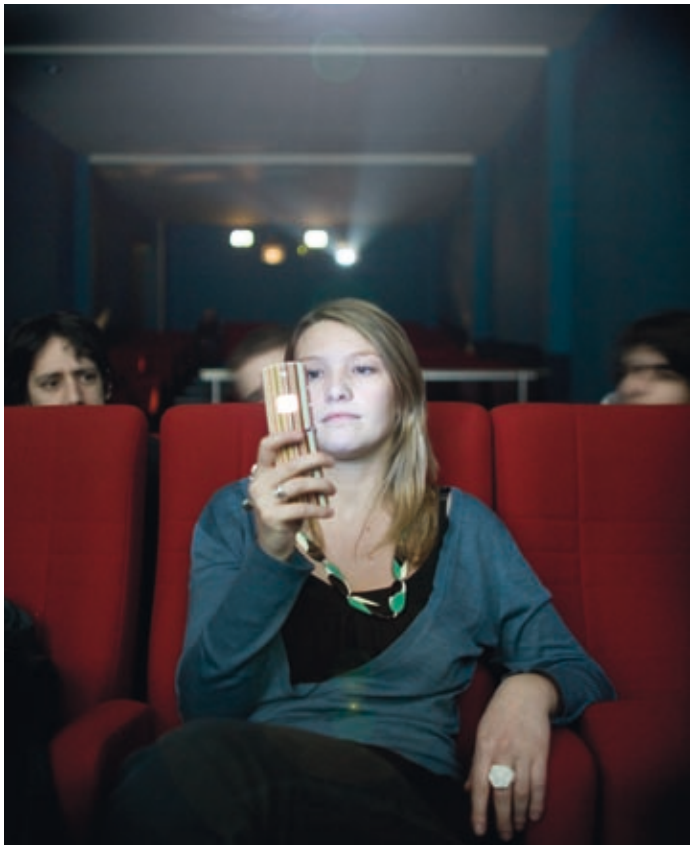
Quelle a été la réaction des usagers ?
P. C. : Le service a été largement plébiscité par les usagers. Ils ont exprimé leur satisfaction non seulement auprès des services transport, mais aussi auprès des élus. Seule la réactivité du SMS pouvait répondre à la problématique du service transport : prévenir immédiatement d'une suspension des trajets pour une cause climatique imprévisible.
M.-C. J. : La facilité d'utilisation de ce service nous a incités à l'étendre à d'autres domaines que les transports, pour transmettre des informations urgentes aux mairies, lors d'un changement de date de réunion, par exemple.

Multiplication des écrans

Des usages à ne pas perdre de vue!

Les écrans de toutes tailles et formes ont envahi nos vies. Le Hub de La Poste a consacré un dossier complet à ces outils devenus indispensables dans notre quotidien. Voici quelques pistes de réflexion issues de ce dossier sur les évolutions de l'usage des écrans, nouveaux médiateurs entre la marque et le consommateur.

Les écrans fleurissent dans nos vies, privées et publiques. La TV garde une petite avance de pionnière : plus de 98 % des foyers français possèdent ainsi une télévision. Mais 80 % d'entre eux sont aussi pourvus d'au moins un ordinateur. 50 % des Français pianotent sur leur ordinateur portable, 20 % ont fait le choix du smartphone et 2 % surfent ou lisent avec leur tablette informatique. Ajoutez à cela les consoles de jeux et les lecteurs MP3 et vous aurez la panoplie des écrans des ménages.
Dans l'espace public, les écrans bourgeonnent pareillement. Sur les façades d'immeubles, dans les magasins, les administrations, dans les gares ou les avions, d'autres formes d'écrans d'ordinateurs ou de TV émaillent le décor.
Tous ces dispositifs ne cessent d'évoluer. De plus en plus fins, de plus en plus grands pour la TV, les écrans se sont faits tactiles avec les bornes interactives, puis les smartphones. Il ne leur manquait plus qu'une fonction clé pour qu'ils deviennent indispensables : se connecter au Web.



LA CONNEXION PERMANENTE

Cette évolution, très remarquée, a marqué le pas d'une nouvelle ère : celle du consommateur « toujours connecté ». Aux États-Unis, on parle du « always on », la tendance à la connexion permanente.
En France, cette habitude se généralise chez les moins de 35 ans. Au lever, dans les transports, au travail, dans un café : *via* son portable, son smartphone, son ordinateur fixe de bureau ou sa tablette tactile, l'accès au Web et donc à ses réseaux, personnels et professionnels, se poursuit. Par ailleurs, le mode multi-écran se développe. On regarde par exemple un débat télévisé tout en envoyant des commentaires sur Twitter ou Facebook *via* un mobile. Ou bien encore en vérifiant en direct sur Internet *via* son ordinateur portable les dires d'un des contributeurs.

MARKETING DIRECT MULTIFORME

Comprendre la manière dont les consommateurs s'emparent de ces écrans est indispensable pour les marques, afin d'évaluer les attentes de leurs clients, le type de messages à leur envoyer et les canaux à favoriser.
Les écrans, dotés de multiples applications et programmes, endossent désormais différents rôles : une aide au quotidien, un prolongement du réseau social, ou même un outil pédagogique.
Le challenge des entreprises consiste ainsi à suivre le client/consommateur au cours de tous ses temps de vie, en fonction de ses pérégrinations au cœur des écrans. Publicités sur TV ou dans les magasins, messages de marketing direct ou vidéos de *teasing* sur ordinateurs et tablettes, SMS géolocalisés sur smartphones : le multicanal est aussi multi-écran.
Les futures campagnes de marketing direct seront sûrement déclinées en messages vidéo, audio ou textuels, délivrés à certains moments de la journée en fonction de l'écran de consultation pressenti.
Un travail de fin limier s'annonce pour dépister à l'instant T dans quel écran le consommateur se cachera ! ▮

> Pour plus d'informations sur les écrans et leurs usages, consultez le dossier, sur les écrans d'aujourd'hui et de demain, sur /le hub, www.laposte.fr/lehub.

© Laurent Vautrin/Le Carton/Pi/Picturetank - Beyond/Corbis - Influx Productions/Getty Images/Digital Vision

Le numérique s'invite dans les entreprises

Fournisseurs, prestataires, administrations, salariés : toutes ces relations professionnelles interagissent avec l'entreprise. Les solutions numériques ne manquent pas, même si les PME croient souvent, à tort, qu'elles sont réservées aux grands groupes. Si le support papier est irremplaçable pour renforcer la relation client, pour optimiser temps et argent, le numérique, ce n'est pas magique, mais c'est bien pratique !

REPÈRES
Comme toute entreprise, vous voulez optimiser vos coûts et gagner du temps ? Facilitez-vous la vie et osez le numérique !

CONSEILS
Le numérique s'invite dans tous vos échanges. Fournisseurs, clients, salariés, administrations... Retrouvez toutes les solutions pour collaborer sur un nouveau mode.

TÉMOIGNAGE
Le Web EDI, une solution efficace pour échanger avec la grande distribution et développer son activité.

Le numérique s'invite dans les entreprises

Immédiateté, réactivité et traçabilité : le tiercé gagnant

La majorité des PME ne cherchent pas à favoriser les interactions numériques avec leurs interlocuteurs, internes et externes. Si les supports papier et numérique sont très complémentaires, les échanges numériques peuvent optimiser les coûts et constituent des facteurs de compétitivité, y compris pour les PME.

Vous souvenez-vous des « autoroutes de l'information » ? Ce concept, né dans les années 1995, semblait bien nébuleux pour les non-spécialistes. Si vous aviez alors demandé à votre fournisseur d'échanger avec lui sous forme numérique, il vous aurait regardé d'un drôle d'air ! Quinze ans plus tard, l'usage généralisé du Web, dans les entreprises comme chez les particuliers, a permis d'atteindre un vieux rêve : échanger à distance. Par ailleurs, les PME n'ont plus besoin, pour bénéficier des derniers logiciels et services, de les acheter ou de les faire développer. Avec le SaaS, *Software as a Service,* il est possible d'utiliser tout type d'application à distance. Vous manipulez peut-être déjà tous les jours des services SaaS, comme une messagerie électronique à distance, sous forme de webmail, ou pour la consultation de vos comptes bancaires.

DES FLUX INSOUPÇONNÉS

Ces différentes évolutions, le développement du haut débit, les services hébergés à distance et la généralisation des usages du Web rendent les échanges numériques accessibles à toute PME. Au-delà de la simple communication de documents et d'informations par e-mail, il existe de nombreux moyens de profiter du numérique pour optimiser son temps et son budget. Avec, pour fil d'Ariane, ces deux questions : *« Comment vais-je gagner en performance ? »* et *« Comment optimiser mes coûts tout en simplifiant les processus de mon entreprise ? ».*

Placez votre société au centre d'un échangeur ferroviaire et regardez toutes les données, messages ou documents, qui transitent par vous. Contrats, factures, lettres de clients, courriers aux administrations, documents RH, messages de validation d'achat ou de suivi de clientèle : tous ces échanges peuvent en principe être virtualisés. Et tous vos documents peuvent potentiellement être numérisés, c'est-à-dire scannés et transformés en fichiers. Les atouts du numérique sont multiples : complément nécessaire au papier, le numérique fait gagner en réactivité, en immédiateté et en traçabilité. Par ailleurs, pour travailler avec certains secteurs, trustés par de très grands acteurs, l'utilisation de certains outils se révèle indispensable. Et globalement, utiliser un CD-Rom est presque déjà dépassé. Une PME peut par exemple avoir intérêt à partager des documents sur une plate-forme à distance pour suivre le projet avec son client. Le plus important, pour les petites et moyennes entreprises, est de se tenir au courant des services existants. Malgré leurs bienfaits, nombre de PME pensent que les échanges numériques ne sont pas faits pour elles. C'est dommage car, à condition de choisir un prestataire fiable, elles ont tout à y gagner.

LE PRINCIPE DE RÉALITÉ

Le manque d'informations des PME est flagrant dès que l'on se rend sur le terrain. Le département de la Drôme a, par exemple, fait réaliser pour son pôle numérique une enquête sur les usages numériques dans les entreprises. 7 000 sociétés de toutes tailles ont été interrogées sur leurs pratiques. Et le résultat est parlant. Bien sûr, elles sont toutes plutôt bien équipées en ordinateurs et connexions web. 92 % possèdent au moins un ordinateur, 57 % un ordinateur portable et 84 % une connexion haut débit. Les usages simples se sont imposés. 81 % utilisent l'e-mail et la recherche sur Internet, 65 % font leurs opérations bancaires en ligne, 60 % leurs opérations administratives et 58 % leurs achats en ligne. Par contre, l'étude indique que *« les usages avancés sont encore très*

© Jon Feingersh/Blend Images/Corbis - DR

EN CHIFFRES

20 % *seulement des TPE et PME profitent du potentiel des nouvelles technologies, estime l'Aden.*

92 % *des TPE sont informatisées, mais 71 % seulement ont un accès au Web*.*

34 % *des TPE ont un site web, mais 50 % n'en voient pas l'intérêt*.*

*Source : Baromètre Fiducial des TPE et Baromètre Ciel de l'informatisation des petites entreprises.

peu présents. Le télétravail, les outils collaboratifs tout comme la visioconférence, la veille concurrentielle ou le e-learning restent confidentiels. Néanmoins, les entreprises ont manifesté un intérêt pour ces usages ». Globalement, une entreprise drômoise sur trois explique qu'elle manque d'informations sur les technologies. Et pourtant, l'information est à portée de clic ! Et si vous vous simplifiez enfin la vie ? ▮

EN SAVOIR +

- **Le site de l'Aden, l'Association pour le développement de l'économie numérique en France, propose formations et informations variées : www.aden.org**
- **Pour les TPE, le passeport pour l'économie numérique donne accès à des formations gratuites : www.econumerique.pme.gouv.fr**

"Les échanges numériques en entreprise datent d'une dizaine d'années à peine."

INTERVIEW

Philippe Nieuwbourg est le directeur du musée de l'informatique. Animateur de nombreuses communautés professionnelles, c'est un spécialiste du CRM et de la business intelligence.

On parle souvent de numérisation. De quand cela date-t-il ?
Philippe Nieuwbourg : Cette question me rappelle un film d'anticipation datant de 1969, donc d'avant le PC. Il montre la vie d'une famille dans un environnement totalement dématérialisé. On y voit les personnages, au travers de leur télévision, passer une commande, imprimer un relevé bancaire et valider un ordre avec une signature électronique. La question de la numérisation date ainsi de loin ! En réalité, ce n'est qu'à partir du milieu des années 90 que l'on peut parler de numérisation – c'est-à-dire de transformation en document numérique d'un document papier – et de création d'information numérique. Internet n'a pas inventé les échanges numériques, mais il les a indéniablement facilités. À partir du moment où la connexion web a été de qualité et à coût accessible, les PME ont pu s'équiper.

Ce type d'usages a ainsi démarré il y a une dizaine d'années ?
P. N. : Oui, la marche technologique date environ de dix ans. Le premier déclencheur a certainement été l'arrivée du format de document PDF, dans les années 1990. Ce format s'est imposé comme un standard, il a ainsi permis de généraliser les échanges de documents. L'ADSL est le deuxième facteur important : le haut débit a autorisé l'envoi de pièces jointes de grande taille. Enfin, depuis un à deux ans, le *cloud computing*, la mise à disposition de logiciels et services hébergés à distance, renforce la possibilité d'échanger numériquement.

Quelles sont les idées reçues en matière d'échanges numériques ?
P. N. : Dans les années 70, le concept de « bureau sans papier » a émergé. Le zéro papier est un mythe total ! Par ailleurs, plus on dématérialise, plus on a tendance à augmenter les volumes de papier. Nous avons l'impression d'être submergés d'informations. Mais c'est surtout dû au fait que nous avons enlevé les freins humains et matériels des échanges. Avant, nous ne sortions notre stylo et notre feuille de papier que si cela était nécessaire. Alors qu'aujourd'hui, il est extrêmement facile d'envoyer un e-mail ou un SMS, quelles que soient l'urgence et l'importance du message. C'est pourquoi il faut dématérialiser à bon escient.

Et si vous deviez lister les atouts des échanges numériques ?
P. N. : Leur rapidité, leur efficacité, leur fiabilité et leur sécurité dans la traçabilité et le stockage des informations.

Le numérique s'invite dans les entreprises

Passer en mode numérique : comment faire ?

Par où faut-il commencer pour développer ses échanges numériques ? La réponse à cette question varie en fonction de vos besoins et de vos cibles. Car les échanges numériques touchent toutes les sphères relationnelles de l'entreprise : prestataires, clients, salariés et administrations.

1 ÉQUIPEZ-VOUS UTILE !

Les nouvelles technologies sont à la fois obscures et séduisantes. Ces sirènes peuvent pousser certaines entreprises à s'équiper hâtivement d'un process numérique peu utile. Toute TPE cherche à gagner du temps sur la gestion du quotidien.

Qu'elle se mette à scanner tous ses documents entrants n'optimisera sûrement pas le planning de son équipe.

Par contre, elle aura tout intérêt à s'intéresser à la lettre en ligne et au recommandé électronique pour simplifier ses envois.

Avant d'échanger sous forme numérique, demandez-vous bien ce que cela va vous rapporter, en temps et en argent, et si c'est bien utile pour votre entreprise. Par ailleurs, n'oubliez pas de vous pencher très sérieusement sur un sujet connexe : l'archivage des documents.

Nous vivons dans une époque de technologies rapides, où les cycles d'innovation s'enchaînent. Vous devez avoir la certitude que vos documents numériques seront toujours accessibles dans 10 ans. C'est pourquoi il faut choisir avec beaucoup de soin le service et le prestataire. Mieux vaut s'adresser à des entreprises réputées et pérennes, véritables tiers de confiance.

© Ikon Images/Benedict Campbell /Collection Mix : Subjects/Getty Images - Christophe Couet

2 DIALOGUEZ AVEC VOS FOURNISSEURS ET GRANDS CLIENTS

Vous voulez ou devez fluidifier les échanges avec vos fournisseurs ? Ce type d'échanges, au moment des signatures de contrats ou d'avenants, demande nécessairement l'envoi de lettres recommandées. Il existe un service simple, idéal pour les entreprises de toutes tailles : le recommandé électronique. Le fichier de la lettre est transmis en ligne, puis imprimé et distribué le lendemain par le facteur, comme tout autre recommandé, au destinataire. Pour le courrier entrant, cette fois, en fonction de votre volume de réception et de votre

gestion interne des documents, il peut être intéressant de le numériser, avec l'aide d'un prestataire extérieur, pour assurer un archivage intelligent.
Par ailleurs, les échanges avec certains gros fournisseurs, prestataires ou clients, doivent se faire sous forme de messages EDI. L'EDI, échange de données informatisées, est un protocole d'échanges normé entre entreprises qui implique l'installation d'un dispositif spécifique.
Pour les PME, il existe désormais des solutions de Web EDI leur permettant d'accéder à ce type d'échanges. Elles permettent, à partir d'un simple navigateur, d'accéder à un portail web, dans lequel vous saisirez, enverrez et afficherez des messages EDI. C'est la solution idéale pour dialoguer avec les mêmes outils que vos interlocuteurs et partir à la conquête de gros annonceurs.

3 ÉCHANGEZ DIFFÉREMMENT AVEC VOS SALARIÉS

Le secteur des RH est à l'avant-garde de la numérisation, car il produit des volumes importants de documents, individuels ou collectifs, à destination des salariés, partenaires sociaux et organismes externes comme l'Urssaf, par exemple. Les demandes de formation, les évaluations annuelles ou encore les bulletins de paie sont, dans certaines organisations, déjà passés en mode numérique. Par ailleurs, il est devenu possible, pour toute entreprise, d'organiser en ligne des élections professionnelles. Un énorme gain de temps potentiel.

4 SOYEZ IDENTIFIÉS AUPRÈS DES ADMINISTRATIONS

Lors de téléprocédures administratives, il est nécessaire d'authentifier l'expéditeur et les échanges. C'est le rôle du certificat numérique. Il est indispensable pour les entreprises dont le chiffre d'affaires dépasse les 500 000 € HT, pour remplir certaines obligations fiscales telles que la TVA, ou l'impôt sur les sociétés. Mais il sert aussi à simplifier toutes les déclarations sociales, auprès de l'Urssaf ou des Assedic par exemple, et il permet également de répondre aux appels d'offres des marchés publics. ▮

"La numérisation des flux RH est en pleine évolution"

INTERVIEW

Laurent Gontier, directeur du développement des activités RH, Direction du Courrier de La Poste.

La fonction RH est-elle impactée par la numérisation?
Laurent Gontier:
Oui, car l'un des enjeux actuels de la fonction RH est d'optimiser les processus de gestion administrative, de gagner en efficacité et d'améliorer sa réactivité. Les services RH cherchent à harmoniser la gestion et le traitement de l'information, à assurer la disponibilité des documents auprès de tous les acteurs de l'entreprise (salariés et managers), et à en faciliter le partage. Les activités liées à la gestion administrative des ressources humaines mobilisent encore, pour beaucoup d'entreprises, l'essentiel des collaborateurs de la filière RH. C'est dans ce contexte que s'inscrivent les projets d'externalisation (BPO) ou de workflow RH et de dématérialisation des process et de numérisation des documents RH. C'est pourquoi la gestion de la paie ou des formations et le suivi des collaborateurs et des intérimaires se font de plus en plus au travers de ces systèmes. Les salariés peuvent avoir accès en permanence et à distance à leur dossier personnel et, le cas échéant, y saisir eux-mêmes des données les concernant. Cette tendance, confirmée et pérenne, permet aux services RH de se concentrer sur les tâches à valeur ajoutée comme le développement des compétences, la rémunération ou le recrutement.
Elle contribue donc à créer de l'agilité et de la souplesse.

En quoi les PME sont-elles concernées?
L. G.: Elles le seront certainement de plus en plus dans les années à venir. Cette évolution s'explique par l'existence d'offres de mieux en mieux dimensionnées pour les PME, et surtout par une demande de leurs clients donneurs d'ordres. La numérisation représente des avantages significatifs dans l'optimisation de leur process de gestion (fiabilité dans le traitement des données, sécurité dans la traçabilité et le stockage des informations...). La fonction RH, au sein des PME, s'inscrit également dans cette tendance, souvent portée par le choix d'externaliser tout ou partie de sa gestion RH (paie, formation, recrutement...).

Comment l'entreprise va-t-elle accompagner et intégrer les nouveaux usages du numérique?
L. G.: C'est une question clé. Et les services RH sont au cœur de cette réflexion. Car les usages personnels numériques sont en pleine évolution, du mobile aux réseaux sociaux, et interagissent avec la sphère professionnelle. La frontière entre espaces privé et professionnel est de plus en plus perméable et floue. Le lieu où s'effectue le travail devient relatif, le temps de travail n'est plus linéaire. Les systèmes RH d'échanges numériques proposés par les entreprises à leurs collaborateurs s'inscrivent dans ces nouveaux usages. La multiplication des échanges numériques permet à l'entreprise de repenser la communication RH et sociale qu'elle veut instaurer avec ses salariés. Et proposer, par exemple, à ses collaborateurs de recevoir et de stocker dans un espace personnel sécurisé leurs bulletins de paie, les informations concernant leur DIF, leur bulletin social individualisé ou toute autre information RH: c'est ce qu'offre la solution DIGIPOSTE de La Poste.

« Nous avons fait de l'EDI un avantage concurrentiel ! »

Antoine d'Hérouville, directeur des systèmes d'information de La Brosse et Dupont.
Depuis 2005, l'entreprise La Brosse et Dupont a choisi une plate-forme externalisée d'EDI – Échange de données informatisées – mise en place par SERES, société de DOCAPOST, filiale du Groupe La Poste. L'objectif ? Optimiser ses échanges avec ses clients de la grande distribution en leur transmettant, dans un format sur mesure et de manière sécurisée, les messages et documents concernant la commande, la livraison, la facturation et le transport. L'EDI est aujourd'hui devenu pour cette entreprise un réel avantage concurrentiel.

Quelles sont les spécificités de votre activité ?
Notre entreprise propose des gammes de produits comptant de très nombreuses références. Nous concevons, faisons produire et vendons en grande distribution quatre sortes de produits : les outils et accessoires de coiffure, les ustensiles de maison, les articles d'hygiène et de beauté et la mercerie. La brosse – à cheveux, à vaisselle, à ongles et à vêtements – est notre produit historique. Notre société, née il y a plus d'un siècle, a ensuite diversifié ses produits et ses gammes.

LA BROSSE ET DUPONT EN BREF

- La Brosse et Dupont, spécialiste des articles de coiffure, maison, hygiène beauté et mercerie/chaussant, a été créé en 1845. Depuis octobre 2010, l'entreprise, un temps rattachée au groupe LVMH, est redevenue indépendante, reprise par sa direction.
- Son chiffre d'affaires, de 125 M€, est réalisé par ses équipes européennes.
- 700 collaborateurs travaillent en France, mais aussi en Belgique, au Luxembourg, en Italie, en Espagne, au Portugal et en Pologne.
- Les clients de La Brosse et Dupont sont les enseignes de la grande distribution.

© LBD - Mark Andersen/Rubberball/Corbis

Une autre de nos spécificités concerne la longueur de nos rotations de vente. Vous n'achetez pas tous les jours des lacets, du sparadrap ou un peigne. Cette particularité explique que nous gérons parfois directement le linéaire en magasin.

Toutes vos relations d'affaires avec la grande distribution se font-elles *via* une plate-forme EDI ?
Non. Aujourd'hui, environ 45 % des commandes sont prises sur une plate-forme EDI. Pour le reste, nos commerciaux sont équipés de terminaux intelligents. En réalité, nous sommes passés à l'EDI sur la demande de Carrefour : l'enseigne souhaitait passer à la facture dématérialisée afin de la traiter sous forme EDI. C'est un schéma classique : contraints de nous mettre à l'EDI à la demande de clients, nous en découvrons les bénéfices dans un second temps.

Pourquoi avez-vous choisi la solution SERES ?
Au départ, nous avions nos propres serveurs et traducteurs EDI. Mais quand j'ai rejoint l'entreprise en 2005, j'ai cherché un partenaire extérieur pour prendre le relais. Sur le marché de l'EDI, on trouve deux types de prestataires : des techniciens purs chez des géants, aux tarifs inabordables pour une PME et des petites structures plus accessibles proposant des solutions sur mesure. SERES avait l'avantage d'être une petite structure, mais adossée à un groupe sérieux et réputé. Son savoir-faire était vérifiable, car il travaillait avec beaucoup d'acteurs de la grande distribution. Et nous avons apprécié au fil des années une qualité de service constante.

Aujourd'hui que vous avez l'expérience de l'EDI, quels avantages lui avez-vous découvert ?
L'EDI fait maintenant partie de notre stratégie, c'est un vrai avantage concurrentiel par rapport aux sociétés non équipées. Dans les premiers bénéfices, on voit rapidement que passer par une plate-forme EDI permet de supprimer les erreurs et de gagner du temps dans les envois de commandes, même complexes. Par la suite, le fait de travailler en EDI nous a permis de développer avec la grande distribution des modèles logistiques plus efficaces au vu de la spécificité de nos produits. C'est un gain d'efficacité pour les deux parties. ▮

LES SOLUTIONS DU GROUPE LA POSTE

Courrier entrant ou sortant, échanges avec vos salariés ou vos clients, en B to B comme en B to C : La Poste vous fait entrer dans un autre monde, celui des échanges numériques maîtrisés, fiables et sécurisés.

◗ **Pour gérer avec sûreté vos bulletins de paie, vos factures ou vos documents bancaires, optez pour DIGIPOSTE.**
Concrètement, c'est une solution 3 en 1 d'envoi, de réception, d'archivage et de partage des documents numériques que vous avez choisis.
Vous pourrez ainsi transmettre à vos destinataires, salariés et/ou clients des documents numériques qui conserveront la même valeur légale que l'original papier. DIGIPOSTE facilite ainsi la vie quotidienne des particuliers et les relations de l'entreprise avec ses clients.
www.laposte.fr/digiposte-expediteurs

◗ **Pour optimiser vos envois de lettres, La Poste propose deux solutions.**
Pour votre courrier simple, choisissez **MAILEVA.** Cliquez, c'est posté ! Depuis un ordinateur connecté à Internet, vous expédiez votre courrier quotidien, en important vos adresses et en choisissant vos options d'envois. MAILEVA se charge d'imprimer, de mettre sous pli, d'affranchir et de faire partir vos courriers.
Et pour vos recommandés, faites appel à la **LRE,** la Lettre Recommandée Électronique, de même valeur juridique qu'une lettre classique. Une fois votre lettre déposée sous forme de fichier sur le site de la LRE, elle sera matérialisée par La Poste et remise par le facteur. **www.maileva.com**

◗ **Numériser le courrier entrant, c'est aussi possible !**
NOVASCAN, solution accessible en mode SaaS, le propose. Vous aurez juste besoin d'un scanner pour capter les documents. NOVASCAN pilote ensuite la numérisation, le classement et l'archivage de vos documents. **www.seres.fr**

◗ **Vous voulez simplifier vos élections professionnelles ?**
EXTELIA propose un service simple destiné à toute entreprise de plus de 10 salariés concernée par la loi. JeVoteEnLigne.com permet d'organiser des élections à distance. Un vrai gain de temps et de budget pour un service fiable et particulièrement simple.
www.JeVoteEnLigne.com

◗ **Comment mettre en place en B to B des processus automatisés d'échanges d'informations, avec vos clients et fournisseurs ?**
Si c'est votre préoccupation, tournez-vous vers l'EDI, l'échange de données informatisées, qui permet d'échanger de manière fiable et sécurisée entre entreprises. Les solutions E-presto et Allegro EFI sont des solutions de Web EDI, destinées aux PME. E-presto permet de traiter tout type de message EDI. Accessible en SaaS, c'est la solution des PME qui veulent externaliser en toute sécurité leurs échanges EDI. Allegro EFI est la solution nécessaire pour converser avec les systèmes d'information de la grande distribution. **www.seres.fr**

◗ **Besoin d'un certificat électronique ?**
De nombreux échanges de documents sensibles ou contractuels – contrats, factures ou avenants – ont été dématérialisés. Pour être échangés, ils sont le plus souvent imprimés et signés manuellement. Le certificat électronique fait évoluer ce process. C'est une pièce d'identité électronique qui permet de vérifier l'identité de l'émetteur, de contrôler l'intégrité du contenu et de rendre non répudiable un échange ou la signature d'un document.
Pour obtenir un certificat électronique, adressez-vous à **CERTINOMIS,** société de DOCAPOST, filiale du Groupe La Poste et autorité de certification française.
www.certinomis.com

LA POSTE
SOLUTIONSBUSINESS

ET SI VOUS SUIVIEZ VOS ENVOIS À L'INTERNATIONAL ?

Maintenant, pour suivre vos envois prioritaires de 0 à 2 kg vers les **20 principales destinations dans le monde**, il vous suffit de coller le sticker Export Suivi sur vos courriers ou vos petits paquets.

Sur **www.laposte.fr** ou au **3634**, vous pouvez ensuite savoir où se trouvent vos envois de leur point de départ jusqu'à leur adresse de destination.

1 **COLLEZ LE STICKER EXPORT SUIVI**
sur votre pli ou votre colis.
C'est tout simple !

2 **EXPÉDIEZ-LE**
en envoi prioritaire depuis toute boîte aux lettres !

3 **AVEC LE CODE, SUIVEZ VOTRE ENVOI**
sur laposte.fr ou au 3634.
C'est rassurant !

Pour plus d'informations, rendez-vous sur :
www.laposte.fr/courrierinternational

LA POSTE

LA CONFIANCE DONNE DE L'AVANCE

www.laposte.fr

La Poste - SA capital de 3 400 000 000 € - 356 000 000 RCS PARIS - Siège social : 44 BOULEVARD DE VAUGIRARD - 75757 PARIS CEDEX 15
DC/DORI / Mai 2011 / Grenade. 36 34 : 0,34€ TTC/min à partir d'un téléphone fixe.

DÉCRYPTAGE

Cas d'école

DartyBox accompagne ses nouveaux abonnés avec la LRE

Pour faciliter l'arrivée de ses nouveaux abonnés à son service d'accès Internet, DartyBox utilise la LRE, la solution de Lettre Recommandée Électronique de La Poste, qu'il a intégrée à son propre système de souscription.

De l'édition à l'archivage : DOCAPOST DPS prend en charge les factures de Terreal !

Le fabricant de produits de construction en terre cuite, acteur majeur de l'enveloppe du bâtiment, fait appel à DOCAPOST DPS pour externaliser l'envoi à ses clients de l'exemplaire original de ses factures et pour dématérialiser la gestion interne des duplicatas.

Coca-Cola Entreprise passe à l'urne numérique

Coca-Cola Entreprise, leader français des boissons sans alcool, a choisi la solution JeVoteEnLigne.com pour organiser les élections des représentants du personnel de son siège de 500 salariés environ.

À la loupe

La gestion numérique de votre courrier entrant avec NOVASCAN

Comment optimiser la gestion du courrier entrant en entreprise, tout en améliorant l'efficacité de chacun ? En numérisant vos documents de manière simple et rapide, l'offre NOVASCAN de SERES (société de DOCAPOST, filiale du Groupe La Poste) simplifie le travail de vos équipes et facilite l'activité de votre entreprise.

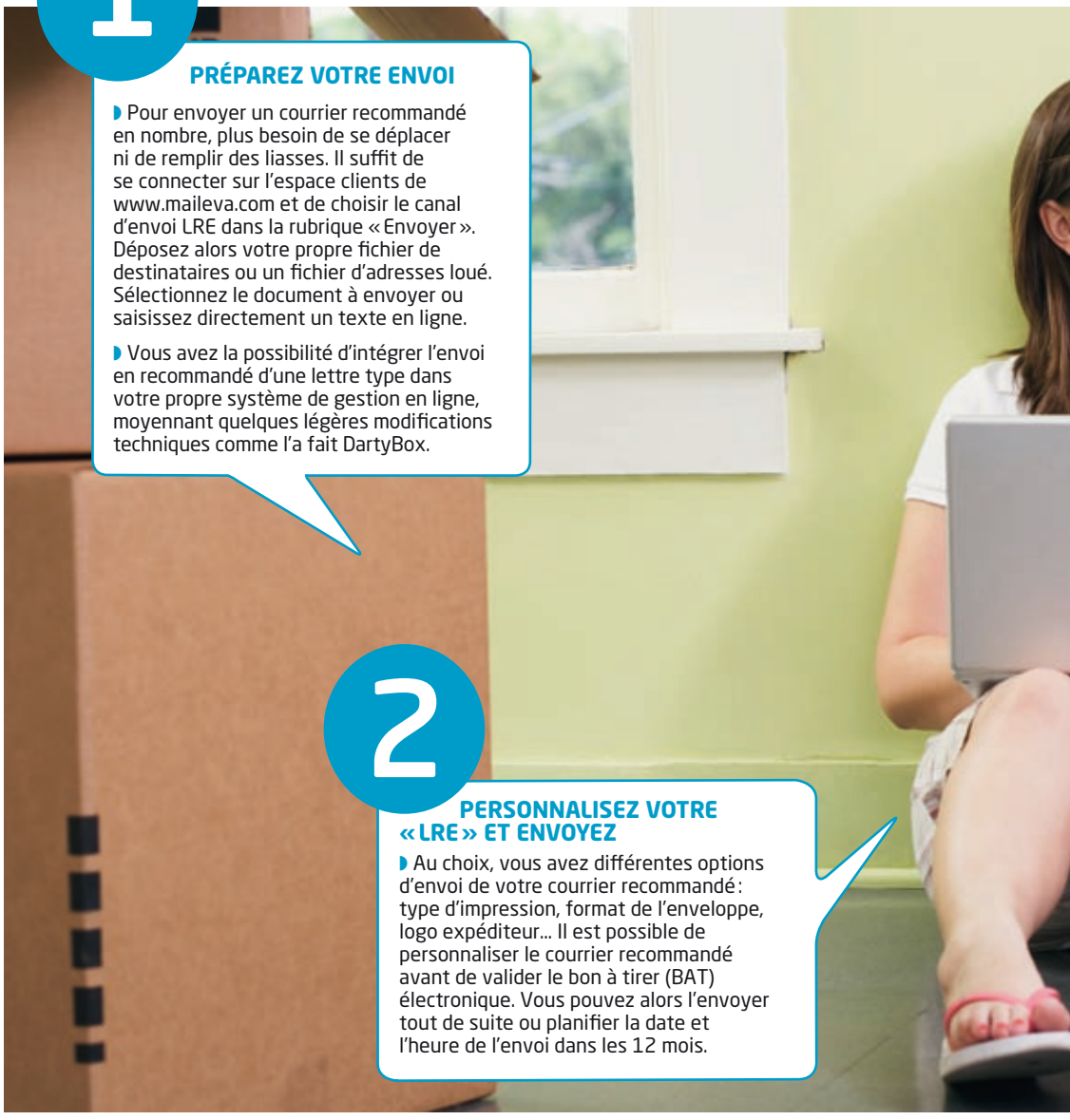
MEDIAPOST/SOGEC : optimisez votre relation client

Vous souhaitez développer votre portefeuille clients, les fidéliser et mieux les connaître ? MEDIAPOST vous aidait déjà à le faire en vous permettant de diffuser vos messages directement au cœur du foyer de vos clients et prospects, pour les pousser à agir. Cette maîtrise du Home Media s'accompagne désormais, depuis le rachat de SOGEC, d'un savoir-faire en matière de marketing promotionnel, pour inciter à l'achat.

DartyBox accompagne ses nouveaux abonnés avec la LRE

Pour faciliter l'arrivée de ses nouveaux abonnés à son service d'accès Internet, DartyBox utilise la Lettre Recommandée Électronique (LRE) de La Poste, qu'il a intégrée à son propre système de souscription.

Avec plus de 20 millions d'abonnés en France, le marché des fournisseurs d'accès Internet (FAI) est arrivé à maturité. Dans un secteur devenu hyperconcurrentiel, DartyBox souhaitait se différencier en apportant un vrai « plus » à ses futurs clients. *« Dès 2009, nous avons fait le constat que la majorité des abonnés au Web n'étaient plus des "primo-accédants" qui donc s'abonnaient pour la première fois, mais des "churners" c'est-à-dire des clients qui changent d'opérateurs en fonction des avantages et services proposés »,* raconte Muriel Mouton, directeur Marketing des services Darty. La branche « FAI » du distributeur spécialisé décide donc de se différencier en proposant un nouveau service d'accompagnement à tous ceux intéressés par son offre Internet-téléphonie-télévision DartyBox. Fidèle à son positionnement « Contrat de Confiance » qui met en avant l'assistance et la satisfaction clients, la marque s'intéresse alors à un service de résiliation en ligne, ce que proposent déjà quelques prestataires indépendants. *« Quand un internaute décide de changer d'opérateur Internet, c'est toujours un peu stressant. Il doit résilier son ancien contrat par lettre recom-*



1

PRÉPAREZ VOTRE ENVOI

- Pour envoyer un courrier recommandé en nombre, plus besoin de se déplacer ni de remplir des liasses. Il suffit de se connecter sur l'espace clients de www.maileva.com et de choisir le canal d'envoi LRE dans la rubrique « Envoyer ». Déposez alors votre propre fichier de destinataires ou un fichier d'adresses loué. Sélectionnez le document à envoyer ou saisissez directement un texte en ligne.
- Vous avez la possibilité d'intégrer l'envoi en recommandé d'une lettre type dans votre propre système de gestion en ligne, moyennant quelques légères modifications techniques comme l'a fait DartyBox.

2

PERSONNALISEZ VOTRE « LRE » ET ENVOYEZ

- Au choix, vous avez différentes options d'envoi de votre courrier recommandé : type d'impression, format de l'enveloppe, logo expéditeur… Il est possible de personnaliser le courrier recommandé avant de valider le bon à tirer (BAT) électronique. Vous pouvez alors l'envoyer tout de suite ou planifier la date et l'heure de l'envoi dans les 12 mois.

© Jupiter Images - Ryan Smith/Somos Images/Corbis

mandée tout en préparant le nouveau. Cette démarche, un peu fastidieuse, est souvent un frein au changement. C'est pourquoi nous avons pensé à prendre en charge gratuitement toutes les formalités liées à cette résiliation. Encore fallait-il trouver une solution adaptée, facilement accessible en ligne », précise Muriel Mouton. DartyBox se tourne alors vers La Poste et sa filiale MAILEVA qui propose une solution de Lettre Recommandée Électronique, aussi fiable et sécurisée que la version papier. *« Ils ont vu tout de suite la souplesse apportée par la LRE, la maîtrise des délais et le gain de productivité, même pour de gros volumes d'envois, grâce à l'automatisation des flux,* note Cédric Loiselet, responsable de comptes chez DOCAPOST DPS. *Elle présente les mêmes garanties qu'un recommandé classique en bureau de poste, avec une preuve de dépôt immédiate en version électronique (au format .zip) qui fait foi. »*

UNE SIMPLE CASE À COCHER

Alors que les autres opérateurs se contentent de mettre sur leur site une lettre de résiliation type à télécharger, DartyBox va plus loin : avec la Lettre Recommandée Électronique, l'opérateur intègre ce service de résiliation dans son propre système de souscription en ligne. Et ce, comme un service gratuit. Grâce à la simplicité de la LRE, le processus est parfaitement transparent pour le nouvel abonné, qui peut en suivre toutes les étapes. Il lui suffit de cocher une case pour en bénéficier. Dès lors, le formulaire lui demande d'indiquer son ancien opérateur dans la liste proposée, et la lettre de résiliation s'adapte automatiquement, avec toutes les mentions légales. *« Nous prenons soin de ne l'envoyer qu'au moment où la ligne de l'abonné est active, pour qu'il n'y ait pas d'interruption de service »,* précise Muriel Mouton. L'abonné est averti par e-mail que sa lettre a été bien envoyée.

3 SUIVEZ VOS ENVOIS ET OBTENEZ TOUS LES DETAILS

◗ Avantage majeur de ce service en ligne, il vous permet de suivre vos envois depuis la page d'accueil. Vous visualisez tous les recommandés envoyés sur une période, la preuve électronique de dépôt, ainsi que le détail par envoi ou par destinataire (avec possibilité d'export dans un fichier Excel), et même le contenu du courrier envoyé et l'image de l'avis de réception signé.

TÉMOIGNAGE

"Un vrai « plus » pour nos nouveaux abonnés"

Muriel Mouton, directeur Marketing des services et abonnements Darty

« Ce service de résiliation par lettre recommandée électronique est un vrai "plus" pour nos nouveaux abonnés, car nous prenons en charge tout le processus qui se fait *via* notre site internet. Ils n'ont plus à remplir un bordereau ni à se déplacer, ils reçoivent directement chez eux l'accusé de réception remis par La Poste. Pour eux comme pour nous, c'est une opération simple et transparente. C'est rapide et efficace, puisque tout se passe en ligne, de façon sécurisée, avec une grande traçabilité et la même valeur juridique qu'un recommandé papier. Ce service est devenu l'un des 10 grands engagements de notre Contrat de Confiance. »

Une fois l'accusé de réception (AR) signé par l'ancien opérateur, Darty le reçoit et le scanne. Il est alors visible à l'écran directement dans l'espace client. Dans les jours suivants, l'abonné reçoit l'AR classique (papier) directement dans sa boîte aux lettres. Résultat : il est rassuré et, pour DartyBox, c'est l'assurance que le changement s'est passé selon les règles. Tout cela a été rendu possible grâce à la technicité et la parfaite fluidité de la Lettre Recommandée Électronique. L'abonné ne s'en rend pas compte, mais il profite de ce service MAILEVA intégré en « marque blanche » dans le système CRM de l'opérateur. Décidé un peu avant l'été 2009, le service Résil'Facile a été mis en place en quelques semaines sur la plate-forme DartyBox, moyennant de petits développements informatiques pour être opérationnel à la rentrée de septembre/octobre, une période clé dans le secteur. S'appuyant sur l'expertise de La Poste, c'est aujourd'hui l'un des points forts mis en avant par l'opérateur. ■

ZOOM...

DARTYBOX

◗ Situé à Montreuil (93), DartyBox est un fournisseur d'accès d'Internet-téléphonie-télévision par ADSL et par la fibre optique (très haut débit, en partenariat avec Numéricable) qui revendique plus de 300 000 abonnés.

◗ Cette activité appartient à l'entité Services & Abonnements du groupe Darty, qui regroupe également la nouvelle offre Darty Mobile (téléphonie mobile), le SAV, les extensions de garantie, l'assistance et les services à domicile.

◗ L'offre DartyBox est commercialisée en ligne sur le site du distributeur et dans les 200 magasins Darty présents en France.

De l'édition à l'archivage

DOCAPOST DPS prend en charge les factures de Terreal !

Le fabricant de produits de construction en terre cuite, acteur majeur de l'enveloppe du bâtiment, fait appel à **DOCAPOST DPS** pour externaliser l'envoi à ses clients de l'exemplaire original de ses factures et pour dématérialiser la gestion interne des duplicatas.

Jusqu'en 2009, Terreal, fabricant de produits de construction en terre cuite et acteur majeur de l'enveloppe du bâtiment, traitait chaque mois ses 30 000 à 40 000 factures manuellement. *« Chaque facture était imprimée, mise sous pli et expédiée en interne,* se souvient Stéphane Avril, responsable données maîtres chez Terreal. *Nous devions en outre l'imprimer en double et disposer d'un lieu de stockage pour l'archiver. »*

En 2009, Terreal décide de réduire le budget et le temps consacrés à cette procédure. *« Nous nous sommes adressés à DOCAPOST DPS en raison de son expérience éprouvée auprès de grands clients »,* explique Stéphane Avril. Le besoin exprimé par la société : bénéficier d'une solution plus souple, en externalisant une partie de son processus de facturation.

Le tout à des coûts maîtrisés et dans le respect de la législation. *« L'archivage électronique des factures n'était au départ qu'une option »,* souligne Julien Lions, responsable de comptes dans les Hauts-de-Seine pour DOCAPOST DPS. *Mais le gain de temps qu'il permet les a très vite séduits. »* En effet, l'archivage électronique évite d'imprimer les factures en double et de les stocker, et facilite leur manipulation. *« Surtout, le double électronique a désormais valeur probante,* ajoute Julien. *Notre interlocuteur a été sensible à cet aspect légal. »*

UNE SOLUTION AUTOMATISÉE ET SÉCURISÉE

Début 2010, DOCAPOST DPS développe donc une solution d'archivage électronique pour Terreal – intégration, contrôle, conservation, diffusion et suivi des documents archivés – pour tout type de documents (fax, e-mails ou documents bureautiques). Puis une série de tests sont effectués. *« Notre siège étant situé près des locaux de DOCAPOST DPS, nous avons même pu nous rendre sur place*

1

VOTRE BESOIN

La gestion quotidienne de documents à valeur juridique, comptable ou fiscale engage des moyens logistiques et humains. Il faut pouvoir traiter, archiver et restituer ces documents à l'identique en vue de leur utilisation. Vous voulez réduire vos coûts et gagner du temps en externalisant cette organisation ? DOCAPOST DPS, expert en gestion documentaire du Groupe La Poste, vous permet de le faire en s'engageant en termes de sécurité, de lisibilité, de durabilité et de conformité.

© Tandem - La Poste

2 LES GARANTIES

Une facture doit être conservée pendant une durée légale de dix ans pour pouvoir être produite en cas de contentieux, d'audit ou de contrôle fiscal.
En vertu de la directive du 11 janvier 2006 de la direction générale des impôts, le double électronique d'une facture éditée a désormais valeur probante. La solution d'archivage DOCAPOST DPS, à vocation probatoire, est conforme à la norme Afnor NF Z42-013 de mars 2009, qui prévoit les spécifications relatives à la conception et à l'exploitation de systèmes informatiques en vue d'assurer la conservation et l'intégrité des documents stockés dans ces systèmes. Elle bénéficie par ailleurs du label Tiers Archiveur de la Fédération nationale des tiers de confiance.

3 LES GAINS

L'archivage électronique évite d'avoir à éditer et archiver physiquement le double papier.

La consultation en ligne, plus facile, réduit le risque d'erreur et permet de gagner du temps.

TÉMOIGNAGE

"Avec DOCAPOST DPS, nous gérons nos factures en temps réel"

Stéphane Avril, responsable données maîtres de Terreal, à Roumazières-Loubert, en Charente

« Toute entreprise a besoin d'une gestion extrêmement fiable de ses factures, de l'envoi au client à son archivage. La solution mise en œuvre par DOCAPOST DPS nous permet de suivre chaque jour l'envoi des factures en temps réel sur le site extranet mis à notre disposition. À chaque instant, nous savons combien de factures ont été imprimées, mises sous pli et expédiées aux clients. Nous savons aussi comment sont traités les retours pour adresse erronée. Nos interlocuteurs sont par ailleurs réactifs. Bref, nous sommes tranquilles ! ».

pour observer, avant le lancement officiel, le cheminement futur de nos factures », apprécie Stéphane Avril.
La mise en production a commencé en avril 2010. Grâce à la création d'un portail extranet, les utilisateurs habilités des services juridique, comptable et service clients ont accès aux factures en temps réel. Afin d'éviter toute connexion non autorisée, DOCAPOST DPS a systématisé l'utilisation d'un login et d'un mot de passe. Les documents sont par ailleurs conservés sur disques magnétiques hautement sécurisés.
Et une duplication systématique des supports d'archivage est réalisée pour préserver l'intégrité, l'authenticité et la traçabilité des documents archivés automatiquement. Chaque début de mois, ces CD contenant les doubles électroniques à valeur probante des factures du mois précédent sont gravés et transmis au client. ▮

ZOOM... TERREAL

Terreal est né en 2000 de la fusion des tuiliers-briquetiers français Lambert, TBF et Guiraud. Héritier de ces trois références, le groupe commercialise également les marques Ludowici, San Marco et Cabezón à l'échelle internationale. Spécialiste de la fabrication de produits de construction en terre cuite, il décide en 2006 d'élargir son offre à l'enveloppe du bâtiment en combinant ses différents domaines d'expertise en toiture, structure et façade. Terreal compte aujourd'hui 25 sites industriels et 2 700 collaborateurs dans le monde, dont 16 sites et 1 900 salariés en France.

Coca-Cola Entreprise passe à l'urne numérique

Coca-Cola Entreprise, leader français des boissons sans alcool, a choisi la solution **JeVoteEnLigne.com** pour organiser les élections des représentants du personnel de son siège de 500 salariés environ.

C'est à la faveur d'un rendez-vous commercial « de routine » qu'a été lancé le projet d'une élection en ligne chez Coca-Cola Entreprise. *« Lors de sa visite au siège de Coca-Cola Entreprise, Laurent Duvivier, manager Développement de La Poste dans les Hauts-de-Seine, a été informé de la tenue prochaine d'élections du personnel »,* explique Xavier Monmarché, directeur pôle élections chez EXTELIA, société de DOCAPOST, filiale du Groupe La Poste. « *Il a fait part à Anne-Claire Girault-Pouget, directrice des ressources humaines du siège de Coca-Cola Entreprise, de l'existence de la solution JeVoteEnLigne.com. Avec William Bader, en charge de l'offre de vote par Internet, nous l'avons rencontrée quelques jours plus tard pour lui présenter notre solution plus en détail.* » À l'issue de ce premier rendez-vous, une proposition commerciale est adressée à Coca-Cola Entreprise ; proposition rapidement acceptée. *« C'était la première fois que nous mettions en place cette démarche,* explique Anne-Claire Girault-Pouget. *Nous avions besoin d'un vrai accompagnement. La Poste nous a fait bénéficier, en amont, de son expertise électorale et technique. C'était important pour la DRH de Coca-Cola Entreprise d'être rassurée, mais aussi et surtout pour nos partenaires sociaux.* » Rapide

à mettre en œuvre, la plate-forme JeVoteEnLigne.com ne nécessite ni matériel ni logiciel, à l'exception d'une connexion internet.

UNE SOLUTION GLOBALE CLÉS EN MAIN

Entièrement sécurisée, la solution globale prend en charge l'ensemble de la procédure, depuis la mise à jour des listes d'électeurs jusqu'à la publication des résultats, en passant par la mise en place de l'urne électronique, la distribution des matériels de vote aux salariés et le dépouillement des votes. *« La procédure de vote est extrêmement simple et ne requiert aucune compétence liée à l'informatique »,* explique William Bader, responsable commercial e-vote chez EXTELIA. Il suffit au salarié de se connecter au moyen de l'identifiant et du mot de passe qui lui ont été transmis par mail pour accéder directement à la page de l'élection de son collège. Il est ensuite guidé jusqu'à la confirmation de son vote. La plate-forme est accessible 7 j/7 et 24 h/24 pendant toute la durée du scrutin. Cette nouvelle souplesse apportée au vote a séduit les intéressés. *« Nous avons obtenu un taux de participation de 73 % mais, surtout, le vote électronique a été un vrai gain de temps pour tout le monde,* confirme Anne-Claire Girault-Pouget. *Pour les salariés d'abord, qui ont eu la possibilité de voter en ligne en moins de 5 minutes, sur place au siège depuis leur ordinateur, ou à distance pour ceux qui étaient en déplacement ou en vacances. Pour nous aussi, en tant qu'organisateurs, puisque le dépouillement s'est fait en temps réel et les résultats de l'élection ont été connus instantanément.* » Visiblement séduits, Coca-Cola Entreprise et ses partenaires sociaux s'interrogent sur la possibilité d'étendre le vote électronique à d'autres sites en France ou en Europe. ▮

ZOOM...

Une solution déployée sous haute surveillance

Les modalités de vote par Internet ont été inscrites dans le Code du travail *via* un décret du 24 avril 2007. Elles sont assorties de recommandations spécifiques de la Commission nationale informatique et libertés (CNIL) mises à jour le 21 octobre 2010. L'ensemble des modalités techniques et opérationnelles garantissant la sincérité du scrutin, sa confidentialité et l'anonymat de l'électeur sont décrites par EXTELIA dans un mémoire technique que le client transmet avec sa déclaration à la CNIL. Les plates-formes et les processus organisationnels de JeVoteEnLigne.com sont également audités régulièrement par un tiers indépendant qui certifie le respect des critères de la CNIL.

© Coca-Cola entreprise - Shocky/Fotolia

La gestion numérique de votre courrier entrant avec NOVASCAN

Le traitement du courrier entrant en entreprise est une priorité dans laquelle vos équipes sont investies quotidiennement. Comment en optimiser la gestion, tout en améliorant l'efficacité de chacun ? En vous donnant la possibilité de numériser vos documents de manière simple et rapide, l'offre **NOVASCAN** de SERES, société de DOCAPOST, filiale du Groupe La Poste réunissant ses entreprises expertes sur la chaîne de valeur du document et des échanges, simplifie le travail de vos équipes et optimise l'activité de votre entreprise. Cette solution, qui a déjà fait ses preuves en répondant aux besoins des grandes entreprises, est désormais accessible en mode SaaS. L'outil ne nécessite donc aucune installation particulière et s'adapte parfaitement aux besoins des PME.

1 TRIER, CLASSER, FAIRE CIRCULER DES DOCUMENTS : SIMPLE COMME NOVASCAN

- NOVASCAN vous offre la possibilité de dématérialiser les flux documentaires papier en mode web. Quels que soient sa taille et le volume de courriers à traiter, votre structure accède à la LAD / RAD (Lecture et Reconnaissance automatique de documents) grâce à un simple navigateur web et un scanner, le tout 24 h/24. Ce service permet de traiter l'ensemble des documents entrants dans l'entreprise. Du simple courrier à la facture, NOVASCAN reconnaît et s'adapte à tous les formats. Au-delà d'une gestion optimisée de votre courrier, cette technologie simplifie la circulation de l'information en interne.
- Le service est disponible en deux versions (NOVASCAN Factures Fournisseurs et NOVASCAN Courriers Entrants).

2 COMMENT ÇA MARCHE, PAS À PAS

- Connectez-vous sur votre espace client sécurisé à l'adresse suivante : www.novascan.fr
- Numérisez vos documents papier avec votre scanner compatible Twain ou chargez vos documents électroniques *via* le portail dédié à cet effet.
- Retrouvez vos documents numérisés et indexés dans votre espace client.
- Destinez-les au corps de métier, workflow, service ou personne de votre choix.
- Stockez et retrouvez-les sur votre module de gestion documentaire en ligne.

3 DÉMATÉRIALISEZ VOTRE DOCUMENT… ET MATÉRIALISEZ VOS AVANTAGES

- Disponible en mode SaaS, NOVASCAN est accessible 24 h/24 et ne nécessite aucune installation de logiciel.
- Grâce à la maîtrise du flux d'informations, vous gardez la main sur la circulation de documents que vous pouvez stocker électroniquement.
- Le service NOVASCAN réduit considérablement vos délais de traitement et vous assure un ROI à court terme.

MEDIAPOST/SOGEC

Optimisez votre relation client

Vous souhaitez développer votre portefeuille clients, les fidéliser et mieux les connaître ? MEDIAPOST vous aidait déjà à le faire en vous permettant de diffuser vos messages (courriers, imprimés publicitaires et e-mailings) directement au cœur du foyer de vos clients et prospects, et de les inciter à passer à l'action et au déplacement. Cette maîtrise du Home Media s'accompagne désormais, depuis le rachat de SOGEC, en décembre dernier, d'un savoir-faire en matière de **marketing promotionnel** au cœur des points de vente, pour inciter à l'achat. MEDIAPOST vous accompagne ainsi sur l'ensemble de la chaîne de la relation client, à chacun des moments clés qui rythment le dialogue entre le consommateur et vous.

LA SYNERGIE SOGEC - MEDIAPOST

Forts de leurs expertises complémentaires, SOGEC et MEDIAPOST proposent un continuum de gamme du marketing relationnel au marketing promotionnel, allant de la communication au cœur du foyer à la communication sur le lieu de vente. Ce rapprochement permet d'enrichir l'offre de valeur de l'ensemble du courrier afin de vous accompagner dans une réflexion plus approfondie de votre relation client.

EN SAVOIR +

- www.sogec-marketing.com

1

LE PROMOTION MANAGEMENT

- Le groupe SOGEC est historiquement l'acteur de référence du bon de réduction (BR), outil promotionnel qui permet d'offrir aux consommateurs des remises spécifiques sur certains produits.
- SOGEC a également développé les offres de remboursement (ODR) qui mettent en relation les acteurs de la grande consommation et le consommateur final. Ces ODR sont principalement utilisées pour les tests de produits et les créations de bases de données (collecte d'infos consommateurs).
- SOGEC assure pour le compte de ses clients la gestion de l'ensemble de la chaîne promotionnelle : de la création des supports (offline ou online) à l'émission, en passant par le remboursement des consommateurs, la gestion et le suivi en ligne.

© Morgane Sabouret/Meanings

2

LE DATA MANAGEMENT/MARKETING IT

- SOGEC a développé une compétence sur la connaissance consommateurs en créant des activités de Data Management et de gestion des bases de données marketing, qui permettent de proposer une gamme de services complète :

– database – création et hébergement d'une base de données en BtoB ou BtoC ;

– datadresse – normalisation et validation postales ;

– datacampagne – gestion de la campagne marketing direct multicanaux ;

– datamining – analyse, profiling, scoring.

SOGEC EN CHIFFRES

- Créé en 1971.
- Leader français de la gestion opérationnelle de la relation client.
- **300** collaborateurs.
- **20 000** offres promotionnelles gérées par an.
- Plus de **800 000** commandes traitées par an *via* Internet, téléphone et SMS.
- Jusqu'à **2 500 000** articles stockés, gérés, conditionnés et expédiés auprès de professionnels et de particuliers chaque année.
- Plus de **25 000 000** d'adresses hébergées.

3

LA LOGISTIQUE MARKETING

- Pour la mise en œuvre des actions de marketing, SOGEC prend en charge la personnalisation, la mise sous plis, l'affranchissement, le routage, la saisie des coupons et les plis non-distribuables (PND).
- Grâce à son centre de contact client, SOGEC établit l'interface entre l'annonceur et le client final (réception d'appels sur numéros colorés).
- Enfin, SOGEC assure la logistique des programmes promotionnels et de fidélisation : stockage, manutention et envoi des cadeaux.

En vacances, laissez votre courrier entre de bonnes mains!

Vous partez en vacances et vous vous préoccupez de la réception de votre courrier en votre absence? Pensez à l'offre de «garde du courrier» de La Poste! La souscription à ce service se fait très simplement: demandez un formulaire à votre facteur pendant sa tournée ou au bureau de poste, ou encore souscrivez directement sur Internet. La Poste conserve en toute sécurité votre courrier pour toute la durée de votre absence(1) et votre facteur vous le remet dès votre retour. Vous pouvez aussi opter pour la réexpédition temporaire, de 15 jours à un an. Également accessible aux entreprises qui ferment pendant l'été, ce service vous permet de partir l'esprit serein!

(1) Pour une durée d'un jour à deux mois.

> Pour en savoir plus: www.laposte.fr/reexpedition

MOBILE

DITES-LE DEPUIS VOTRE SMARTPHONE

Étonnez vos parents en leur envoyant une carte postale personnalisée pour la fête des Mères et la fête des Pères, grâce à l'application mobile «MaCartaMoi». Prenez une photo, ou utilisez une image de votre album, et créez votre carte en quelques clics. La Poste se charge de l'imprimer et de la distribuer. Les plus connectés opteront pour l'envoi gratuit par e-mail ou pour le partage sur Facebook! Autre possibilité: MonTimbraMoi. Envoyez à vos parents des courriers affranchis avec des timbres à votre image, illustrés de vos propres photos ou encore de dessins d'enfants. Vous pouvez même leur offrir des carnets collectors de ces timbres. Succès garanti! ▮

> MaCartaMoi: application gratuite. 2,49 € par carte postale imprimée et distribuée par La Poste. Envoi par mail et dépôt sur Facebook gratuits.

> Pour plus d'infos: www.laposte.fr/macartamoi ou accédez directement au service...

Android iPhone

Timbrez vos courriers avec une œuvre d'art!

Depuis le 4 avril, La Poste émet un timbre aux couleurs d'une œuvre de l'artiste Odilon Redon, à qui le Grand Palais consacre actuellement une exposition («Prince du rêve»). Ce tableau, baptisé *Bouddha* et conservé au Musée d'Orsay, nous invite à quitter l'obscurité pour gagner la lumière, communier avec la nature pour réaliser l'union de l'être intérieur avec le monde extérieur.

Initié au dessin en 1855 par Stanislas Gorin, Odilon Redon croise en 1863 le chemin de Rodolphe Bresdin. Cette rencontre se révèle décisive dans l'initiation de l'artiste aux techniques de gravure et de lithographie. Odilon Redon a toujours insisté sur le fait que son imagination avait ses racines dans l'observation de la nature, que les êtres fantasques qu'il créait appartenaient à un monde jamais totalement détaché de la réalité. D'une valeur de 1,40 €, le timbre est vendu dans les bureaux de poste, par correspondance à Phil@poste et sur Internet. ▮

> Plus d'infos sur www.laposte.fr/timbres

© Pénélope Bagieu – Conception graphique des collectors : Atlante/Palomba/Wallis.fr – La Poste – Apple – La Collection/Arthothek

COURRIER

Des timbres aux couleurs de nos régions

Cette année, les carnets de « La France comme j'aime » illustrent les fêtes et traditions de nos régions. Cette nouvelle série de timbres collectors fait la part belle aux patrimoines folkloriques, gastronomiques ou encore architecturaux. Vous retrouverez au total pas moins de 24 fêtes et traditions réparties de la manière suivante : deux carnets contenant chacun trois feuillets de quatre timbres à validité permanente, des pages d'informations ainsi que des avantages. La collection « La France comme j'aime », véritable invitation à la (re)découverte de la richesse de nos 22 régions (mais aussi de Paris et de la Guyane), comporte aussi 24 collectors de dix timbres. Cette collection ne manquera pas d'attirer le regard de vos clients et des amoureux du patrimoine. Vous pourrez vous la procurer dans tous les bureaux de poste, dans les Espaces Entreprises, auprès de votre facteur ou sur www.laposte.fr/timbres, dès le 30 mai. ▮

AGENDA DES SALONS

Buzzness mobile - marketing mobile et paiement mobile
Salon européen du marketing mobile, commerce mobile et paiement mobile. Du 8 au 9 juin 2011, à Paris, Espace Cardin.
www.salon-buzzness-mobile.com

Environord
Salon professionnel de l'environnement. Du 7 au 9 juin 2011, à Lille, Grand Palais.
www.salon-environord.com

Consult Day
Le salon conseil pour les cadres. Consult Day propose aux cadres qui réfléchissent à leur gestion de carrière ou leur recherche d'emploi l'opportunité unique de rencontrer plus de 200 acteurs réputés dans le conseil, 60 exposants, 6 conférences, 300 entretiens individuels. Le 14 juin 2011, à Paris, Palais Brongniart.
www.consultday.fr

Salon des entrepreneurs
L'événement annuel des créateurs et dirigeants d'entreprise. Du 15 au 16 juin 2011, à Lyon, Cité-Centre de Congrès.
www.salondesentrepreneurs.com

Edile
Salon des villes, collectivités territoriales et organismes publics en région. Du 13 au 14 septembre 2011, à Nantes, Parc des expositions de la Beaujoire.
www.salon-edile.fr

Ideepack
Le salon de l'innovation packaging, de la création à la réalisation, tous secteurs confondus. Ideepack permet d'apporter des réponses à une demande forte et des besoins importants en termes de visibilité sur le marché, d'innovation et de respect de l'environnement. Du 13 au 14 septembre 2011, à Paris, Palais des Congrès.

E-commerce Paris 2011
Tous les leviers d'un e-commerce performant. Du 13 au 15 septembre 2011, à Paris, Parc des expositions de la Porte de Versailles.
www.ecommerceparis.com

Salon bien-être et nature Viv'expo
Alimentation bio : transformateurs, distributeurs, producteurs, viticulteurs, matériel culinaire... Santé : thérapeutes, médecine douce, cosmétique et beauté, mode éthique, loisirs, nature, jardin... Du 16 au 18 septembre 2011, à Bordeaux, Hangar 14.
www.vivexpo.com

CITE 71 - Salon des collectivités territoriales de Saône-et-Loire. Cité 71 est un espace d'échange entre les décideurs territoriaux et leurs fournisseurs habituels ou potentiels. Du 23 au 24 septembre 2011, à Chalon-sur-Saône, Parc des expositions de Chalon.
www.cite71.com

Viscom Paris
Salon de la communication visuelle. Du 27 au 29 septembre 2011, à Paris, Paris-Nord Villepinte Parc des expositions.
www.viscom-paris.com

AGENDA DES FORMATIONS

Le développement durable: une stratégie gagnante
Paris: du 30 au 31 mai, et du 7 au 8 juillet 2011. Contact: 01 55 00 95 95.
www.cegos.fr

Augmentez l'impact de vos mailings et e-mailings
Paris: du 14 au 15 juin, et du 5 au 6 septembre 2011. Contact: 01 55 00 95 95.
www.cegos.fr

Optimisez votre marketing direct
Paris: le 14 juin et le 6 septembre 2011. Contact: Séverine Dupau, Albertina Delvaque, 01 49 07 73 73.
www. orsys.fr

E-marketing pour Web-marketeur
Paris : du 20 au 21 juin, du 4 au 5 juillet et du 12 au 13 septembre 2011. Contact: Aurélia Le Moigne, 01 44 94 16 28.
alemoigne@demos.fr

Les quatre clés de l'accompagnement du changement
Paris: du 23 au 24 juin et du 15 au 16 septembre 2011. Contact: 01 55 00 95 95.
www.cegos.fr

Gérez votre réputation sur le Web
Paris: du 23 au 24 juin au 2011. Contact: 01 55 00 95 95.
www.cegos.fr

Élaborez une stratégie e-mail marketing
Paris: du 30 juin au 1er juillet et du 15 au 16 septembre 2011. Contact: Aurélia Le Moigne, 01 44 94 16 28.
alemoigne@demos.fr

Attirer, conquérir et fidéliser sur Internet
Paris : du 30 juin au 1er juillet et du 15 au 16 septembre 2011. Contact : 01 55 00 95 95.
www.cegos.fr

Le Web 2.0 et les médias sociaux
Paris : du 7 au 8 juillet et du 15 au 16 septembre 2011. Contact : 01 55 00 95 95.
www.cegos.fr

20%
DE CRÉDITS OFFERTS POUR 50 OU PLUS ACHETÉS ! *
ENFIN DES IMAGES LIBRES DE DROITS EXCLUSIVES PAS CHERES
JULIETTE
CHEF D'ENTREPRISE_PARIS

*Valable jusqu'au 30 juin 2011 • Photos iStockphoto # 14514718 FineCollection - # 4290386 Sololos • Création ByChance

PHOTOS | VIDEOS | ILLUSTRATIONS | AUDIO | FLASH

Plus de 9 millions de fichiers libres de droits
pour la pub, la presse, le web, la télé et le multimédia
Rendez-vous vite sur: www.iStockphoto.fr/offre

iStockphoto®